

System sieci restauracji “Dominium” - raport

1. Ogólna prezentacja tematu	4
2. Warunki określone przez zlecniodawcę	4
3. Opracowanie analityczne	4
3.1. Zadania wypełniane przez pracowników	4
3.1.1. Zadania dostawcy produktów do pizzerii	4
3.1.2. Zadania działu finansowego	6
3.1.3. Zadania działu zarządzania zasobami ludzkimi	9
3.1.4. Zadania działu marketingu	13
3.1.5. Zadania hostessy	16
3.1.6. Zadania kelnera	19
3.1.7. Zadania kierowcy	23
3.1.8. Zadania klienta	25
3.1.9. Zadania kucharza	27
3.1.10. Zadania managera restauracji	30
3.1.11. Zadania managera dostaw	32
3.1.12. Zadania managera sali	36
3.1.13. Zadania pomocnika kuchennego	38
3.1.14. Zadania zarządu	42
3.2. Sposoby komunikacji wykorzystywane przez pracowników	45
3.2.1. Sposoby komunikacji dostawcy produktów do pizzerii	45
3.2.2. Sposoby komunikacji działu finansowego	45
3.2.3. Sposoby komunikacji działu zarządzania zasobami ludzkimi	46
3.2.4. Sposoby komunikacji działu marketingu	46
3.2.5. Sposoby komunikacji hostessy	47
3.2.6. Sposoby komunikacji kelnera	48
3.2.7. Sposoby komunikacji kierowcy	48
3.2.8. Sposoby komunikacji klienta	49
3.2.9. Sposoby komunikacji kucharza	50
3.2.10. Sposoby komunikacji managera restauracji	51
3.2.11. Sposoby komunikacji managera dostaw	51
3.2.12. Sposoby komunikacji managera sali	52
3.2.13. Sposoby komunikacji pomocnika kuchennego	52
3.2.14. Sposoby komunikacji zarządu	54
3.3. Przepływ informacji pomiędzy pracownikami	54
3.4. Dokumenty powiązane lub wykorzystywane przez pracowników	54
3.4.1. Dokumenty dostawcy produktów do pizzerii	54
3.4.2. Dokumenty działu finansowego	62
3.4.3. Dokumenty działu zarządzania zasobami ludzkimi	64
3.4.4. Dokumenty działu marketingu	68
3.4.5. Dokumenty hostessy	72
3.4.6. Dokumenty kelnera	75

3.4.7. Dokumenty kierowcy	79
3.4.8. Dokumenty klienta	82
3.4.9. Dokumenty kucharza	85
3.4.10. Dokumenty managera restauracji	87
3.4.11. Dokumenty managera dostaw	89
3.4.12. Dokumenty managera sali	92
3.4.13. Dokumenty pomocnika kuchennego	97
3.4.14. Dokumenty zarządu	101
4. Uwarunkowania prawne	104
5. Stan wiedzy w zakresie danej klasy systemów	104
6. Opis istniejących systemów tej klasy	104
7. Narzucone warunki wstępne	104
8. Podsumowanie dotychczasowych analiz	104
9. Ogólne założenia systemu	104
10. Podstawowe zadania realizowane przez projektowany system	104
11. Środki techniczne niezbędne do funkcjonowania systemu	104
12. Koszty realizacji systemu	104
13. Koszty eksploatacji systemu	104
14. Wstępny harmonogram realizacji systemu	104
15. Istotne zmiany organizacyjne wynikające z ewentualnego wdrożenia systemu	104
16. Perspektywy rozwoju systemu	104

1. Ogólna prezentacja tematu

Sieć pizzerii "Dominium" to zorganizowana sieć restauracji oferujących dania włoskie, w szczególności pizze. To popularny biznes na całym świecie, a sieci pizzerii mają wiele oddziałów w różnych miastach i krajach. Restauracje te zazwyczaj skupiają się na jakości i świeżości składników, jak również na wysokim standardzie obsługi klienta. Wiele sieci pizzerii prowadzi również dostawę na miejscu, co zwiększa ich zasięg i popularność.

Sieć pizzerii zwykle zaczyna od założenia firmy przez inwestora, który będzie zarządzał finansami i planował rozwój firmy. Zarząd odpowiada za ogólną strategię biznesową, zarządzanie zasobami ludzkimi i koordynację działań w różnych oddziałach. Dział zarządzania zasobami ludzkimi zajmuje się zatrudnianiem, szkoleniem i motywacją pracowników.

Manager restauracji jest odpowiedzialny za codzienne operacje w restauracji. Nadzoruje pracę kucharzy, kelnerów i hostessy oraz zapewnia, że wszystko przebiega zgodnie z planem. Kucharze przygotowują potrawy, a pomoc kuchenna pomaga im w pracy, dba o porządek w kuchni i utrzymuje zapasy składników. Manager sali odpowiada za efektywną organizację obsługi klienta w restauracji. Kelnerzy i hostessa obsługują klientów, przyjmują zamówienia i zajmują się kasą.

Manager dostaw i dostawcy odpowiadają za dostawę zamówień na czas i w dobrym stanie. Kierowcy prowadzą pojazdy, a dostawcy dostarczają pizze bezpośrednio do klientów. Dział finansowy monitoruje wydatki i przychody firmy, przygotowuje budżety i raporty finansowe. Dział marketingu odpowiada za promocję marki, kampanie reklamowe i strategię marketingową.

Podsumowując, sieć pizzerii to skomplikowany biznes, który wymaga skoordynowanej pracy wielu osób na różnych stanowiskach. Sukces zależy od jakości produktów, jakości obsługi klienta, szybkości dostawy i skutecznej strategii marketingowej. Dlatego właściciele sieci pizzerii muszą stale ulepszać swoje produkty i usługi oraz monitorować rynek, aby pozostać konkurencyjnymi.

2. Warunki określone przez zleceniodawcę

Warunki określone przez zleceniodawcę zakładają:

1. Zleceniodawca dysponuje budżetem w wysokości 550 tysięcy złotych na realizację projektu.
2. Zleceniodawca oczekuje, że projekt zostanie zakończony w ciągu jednego roku od podpisania umowy.
3. Zleceniodawca ma prawo do otrzymywania regularnych raportów z postępów prac od zleceniobiorcy.
4. Zleceniodawca wymaga, aby zleceniobiorca testował poszczególne moduły systemu przed ich integracją i dostarczeniem.

Zleceniodawca określił następujące wymagania dotyczące systemu:

1. System musi być łatwy w obsłudze i intuicyjny dla użytkowników o różnym poziomie umiejętności technicznych.
2. System musi umożliwiać łatwe zarządzanie menu, cenami i ofertami specjalnymi w różnych oddziałach sieci.
3. System musi zawierać moduł zamówień online, który umożliwia klientom składanie zamówień za pośrednictwem strony internetowej lub aplikacji mobilnej.
4. System musi obsługiwać system płatności online i umożliwiać klientom dokonywanie płatności kartą kredytową lub systemami płatności elektronicznej.
5. System musi umożliwiać zarządzanie zamówieniami dostaw, w tym rejestrowanie adresów klientów, śledzenie statusu zamówień i przydzielanie dostawcom tras dostaw.
6. System musi umożliwiać łatwe zarządzanie pracownikami i harmonogramami, w tym rejestrowanie godzin pracy, zarządzanie zadaniami i zatwierdzanie czasu pracy.
7. System musi zawierać moduł raportowania, który umożliwia monitorowanie sprzedaży, kosztów i wydajności pracowników w różnych oddziałach sieci.
8. System musi być skalowalny i łatwy w modyfikacji, aby można go było dostosować do zmieniających się potrzeb biznesowych.
9. System musi zapewnić wysoki poziom bezpieczeństwa danych i ochronę przed atakami hakerskimi oraz zgodność z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
10. System musi być dostępny na różnych urządzeniach i platformach, w tym na komputerach stacjonarnych, laptopach, tabletach i smartfonach, oraz być zgodny z różnymi systemami operacyjnymi.

3. Opracowanie analityczne

3.1. Zadania wypełniane przez pracowników

3.1.1. Zadania dostawcy produktów do pizzerii

1. Kierowanie pojazdem dostawczym:

- Przygotowanie pojazdu do jazdy: sprawdzenie stanu technicznego, wyposażenia i dokumentacji pojazdu, zaplanowanie trasy i czasu dostawy, załadunek produktów do pojazdu zgodnie z zasadami bezpieczeństwa
- Jazda pojazdem dostawczym: przestrzeganie przepisów ruchu drogowego, zasad bezpieczeństwa i ekonomicznej jazdy, dostosowywanie się do warunków drogowych i pogodowych, monitorowanie stanu pojazdu i ładunku, korzystanie z systemów nawigacji i komunikacji
- Dostarczanie produktów do pizzerii: dotrzymanie terminu i miejsca dostawy, rozładunek produktów z pojazdu zgodnie z zasadami bezpieczeństwa, sprawdzenie poprawności i jakości produktów, przekazanie dokumentów potwierdzających dostawę, rozliczenie się z płatnościami
- Zwracanie pojazdu po zakończeniu pracy: odstawienie pojazdu na wyznaczone miejsce, sprawdzenie stanu technicznego, zgłoszenie ewentualnych usterek lub uszkodzeń, przekazanie dokumentacji i kluczyków pojazdu

2. Dostarczanie towarów do pizzerii zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami i harmonogramem:

- Odbieranie towarów od dostawców: sprawdzanie poprawności i jakości towarów, porównywanie ich z zamówieniem i fakturą, przyjmowanie towarów i podpisywanie dokumentów potwierdzających odbiór, segregowanie i przechowywanie towarów zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny
- Dostarczanie towarów do pizzerii: załadunek towarów do pojazdu dostawczego zgodnie z zasadami bezpieczeństwa, jazda pojazdem dostawczym zgodnie z przepisami ruchu drogowego i harmonogramem dostawy, rozładunek towarów w pizzerii zgodnie z zasadami bezpieczeństwa, sprawdzenie poprawności i jakości towarów, przekazanie dokumentów potwierdzających dostawę, rozliczenie się z płatnościami

3. Umieszczanie produktów w pojeździe i ich wyładowywanie:

- Umieszczanie produktów w pojeździe: sprawdzanie poprawności i jakości produktów, dobranie odpowiedniego pojazdu dostawczego i wyposażenia do transportu produktów, załadunek produktów do pojazdu, zabezpieczenie produktów przed przemieszczaniem się i uszkodzeniem, sprawdzanie czy ładunek nie przekracza dopuszczalnej masy i wymiarów pojazdu
- Wyładowywanie produktów z pojazdu: dotrzymanie terminu i miejsca dostawy, sprawdzenie stanu technicznego, rozładunek produktów z pojazdu, sprawdzenie poprawności i jakości produktów, przekazanie dokumentów potwierdzających dostawę, rozliczenie się z płatnościami

4. Prowadzenie na bieżąco dokumentacji zrealizowanych dostaw:

- Sporządzanie dokumentacji dostawy: wypełnianie dokumentów potwierdzających odbiór i dostawę produktów, takich jak faktury, paragony, protokoły odbioru, listy przewozowe, wpisywanie danych dotyczących produktów, ilości, cen, terminów i miejsc dostawy, podpisywanie dokumentów przez siebie i odbiorcę produktów
- Przekazywanie dokumentacji dostawy: przesyłanie dokumentów do odpowiednich osób lub instytucji, takich jak dział finansowy, magazyn, kierownik, klient, zgodnie z ustalonymi procedurami i terminami
- Kontrolowanie dokumentacji dostawy: sprawdzanie poprawności i kompletności dokumentów, porównywanie danych z zamówieniami i płatnościami, wykrywanie i korygowanie błędów lub nieścisłości w dokumentach, zgłaszanie problemów lub nieprawidłowości w dokumentacji

5. Przyjmowanie płatności i wręczanie faktur:

- Przyjmowanie płatności: sprawdzanie kwoty do zapłaty i formy płatności, takiej jak gotówka, karta, przelew, bon, przyjmowanie płatności od odbiorcy produktów, sprawdzanie poprawności i autentyczności środków płatniczych, wydawanie reszty lub potwierdzenia płatności
- Wręczanie faktur: sprawdzenie zgodności danych odbiorcy produktów i hurtowni, podpisywanie faktur przez siebie i odbiorcę produktów, wręczanie faktur odbiorcy produktów lub, przekazywanie ich do działu finansowego

6. Nadzorowanie stanu technicznego samochodu:

- Sprawdzanie stanu technicznego samochodu: przed rozpoczęciem i po zakończeniu pracy, sprawdzanie stanu technicznego samochodu, takiego jak opony, hamulce, światła, lusterka, akumulator, silnik, układ chłodzenia, układ kierowniczy, układ wydechowy, poziom płynów eksploatacyjnych, obecność niezbędnego wyposażenia i dokumentacji samochodu
- Zgłaszanie usterek lub uszkodzeń samochodu: w przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek usterki lub uszkodzenia samochodu, zgłaszanie tego faktu do odpowiedniej osoby lub instytucji, takiej jak kierownik, mechanik, serwis samochodowy, ubezpieczyciel, policja, uzyskiwanie zgody na naprawę lub wymianę samochodu, sporządzanie dokumentacji związanej z usterką lub uszkodzeniem samochodu
- Dbanie o czystość i estetykę samochodu: regularne mycie i odkurzanie samochodu wewnątrz i na zewnątrz, usuwanie śmieci i brudu z samochodu, dbanie o odpowiedni zapach i temperaturę w samochodzie, unikanie uszkodzania lakieru lub karoserii samochodu

3.1.2. Zadania działu finansowego

1. Kształtowanie i realizacja strategii finansowej firmy:

- Ustalanie zasad i wartości, które pozwalają na zachowanie finansowej niezależności, płynności, rentowności i bezpieczeństwa
- Wybieranie właściwych metod i źródeł finansowania działalności bieżącej i rozwojowej, takich jak samofinansowanie, samospłata, kredytowanie
- Nadzorowanie i koordynowanie przygotowywania budżetu i planów wieloletnich oraz kontrolowanie ich realizacji
- Współpraca z innymi działami firmy oraz zewnętrznymi partnerami, takimi jak banki, inwestorzy, organy podatkowe
- Dostosowywanie strategii finansowej do zmian w otoczeniu i warunkach rynkowych

2. Nadzór nad przygotowaniem sprawozdań finansowych oraz raportów:

- Sprawdzanie poprawności i zgodności danych finansowych z przepisami rachunkowymi i podatkowymi
- Koordynowanie pracy podległych pracowników i działów odpowiedzialnych za sporządzanie sprawozdań i raportów
- Analizowanie wyników finansowych i wyciąganie wniosków i rekomendacji dla zarządu i inwestorów
- Dostarczanie sprawozdań i raportów na czas do odpowiednich odbiorców, takich jak audytor, banki, firmy ubezpieczeniowe, organy podatkowe
- Monitorowanie zmian w przepisach rachunkowych i podatkowych oraz dostosowywaniu do nich sprawozdań i raportów

3. Nadzór nad przygotowaniem rocznego budżetu i planów wieloletnich oraz kontrolowanie ich realizacji:

- Ustalanie celów i założeń finansowych dla firmy i jej poszczególnych jednostek
- Koordynowanie pracy podległych pracowników i działów odpowiedzialnych za sporządzanie budżetu i planów
- Analizowanie i ocenianie propozycji budżetowych i planów wieloletnich pod kątem zgodności ze strategią finansową firmy
- Zatwierdzanie ostatecznej wersji budżetu i planów wieloletnich oraz przedstawianie ich zarządowi i właścicielom
- Monitorowanie wykonania budżetu i planów wieloletnich oraz raportowanie o odchyleniach i korektach
- Proponowanie działań naprawczych lub optymalizacyjnych w razie potrzeby

4. Optymalizowanie polityki podatkowej:

- Wykorzystywanie legalnych możliwości zmniejszenia lub uniknięcia płacenia podatków, takich jak ulgi, zwolnienia, odliczenia, transakcje restrukturyzacyjne, zróżnicowane formy prawne prowadzenia działalności
- Planowanie i analiza podatkowa, uwzględniająca osobiste oczekiwania i cele podatnika oraz przyszłe zdarzenia gospodarcze i obciążenia podatkowe
- Monitorowanie zmian w przepisach podatkowych oraz dostosowywanie do nich polityki podatkowej
- Współpraca z instytucjami zewnętrznymi, takimi jak audytorzy, organy podatkowe, UE, OECD oraz innymi organizacjami i instytucjami międzynarodowymi
- Negocjowanie umów o unikaniu podwójnego opodatkowania oraz umów o wymianie informacji podatkowych

5. Ocena projektów inwestycyjnych:

- Przeprowadzanie analizy opłacalności projektu inwestycyjnego, czyli porównywanie kosztów i korzyści związanych z realizacją projektu
- Weryfikacja założeń projektu inwestycyjnego, czyli sprawdzanie poprawności i wiarygodności danych i prognoz dotyczących projektu
- Wymiarowanie przyszłych przepływów pieniężnych dla określenia opłacalności i okresu zwrotu projektu, czyli szacowanie wpływu projektu na sytuację finansową firmy w perspektywie długoterminowej
- Stosowanie odpowiednich metod i narzędzi oceny projektów inwestycyjnych, takich jak wartość bieżąca netto, stopa wewnętrznej stopy zwrotu, okres zwrotu kapitału, wskaźnik rentowności
- Uwzględnianie ryzyka związanego z projektem inwestycyjnym, czyli ocena prawdopodobieństwa wystąpienia niekorzystnych zdarzeń i ich wpływu na realizację projektu oraz stosowaniu mechanizmów niwelowania ryzyka

6. Odpowiedzialność za płynność finansową, zabezpieczenie ryzyka kursowego oraz stóp procentowych:

- Zapewnienie wystarczającej ilości środków pieniężnych do pokrycia bieżących zobowiązań i realizacji planów rozwojowych firmy
- Monitorowanie i prognozowanie przepływów pieniężnych oraz optymalizowanie ich struktury i alokacji
- Wybieranie odpowiednich źródeł finansowania działalności bieżącej i inwestycyjnej, takich jak kredyty, leasing, obligacje, akcje
- Ocenianie ryzyka stóp procentowych, czyli możliwości wystąpienia niekorzystnych zmian rynkowych stóp procentowych, wpływających na koszt finansowania lub rentowność inwestycji
- Stosowanie odpowiednich instrumentów zabezpieczających przed ryzykiem stóp procentowych, takich jak swapy stopy procentowej, opcje stopy procentowej, terminowe transakcje na stopę procentową

3.1.3. Zadania działu zarządzania zasobami ludzkimi

1. Planowanie zatrudnienia, czyli określanie zapotrzebowania na pracowników w zależności od strategii firmy i potrzeb rynku:

- Opracowanie struktury organizacyjnej oraz dokładnych opisów stanowisk i kompetencji wymaganych od pracowników w sieci pizzerii
- Ocenienie obecnych umiejętności i wydajności pracowników oraz identyfikacja luk i nadwyżek kadrowych
- Określenie krótkoterminowych i długoterminowych planów rozwoju i inwestycji firmy oraz prognozowanie zapotrzebowania na pracowników w różnych obszarach i lokalizacjach
- Opracowanie systemu wynagrodzeń i benefitów pozapłacowych dla pracowników oraz ustalenie budżetu na zatrudnienie
- Opracowanie strategii rekrutacji, selekcji, szkolenia i motywowania pracowników oraz planu awansów i rotacji kadrowej
- Monitorowanie i ocenianie skuteczności planowania zatrudnienia oraz wprowadzanie niezbędnych korekt i zmian.

2. Rekrutacja i selekcja pracowników, czyli poszukiwanie, dobieranie i zatrudnianie kandydatów do pracy w sieci pizzerii:

- Określenie wymagań, czyli przygotowanie opisu stanowiska pracy oraz specyfikacji kompetencji i kwalifikacji wymaganych od kandydatów. Na tym etapie ustala się również warunki i zasady zatrudnienia oraz budżet na rekrutację
- Przyciągnięcie kandydatów, czyli wybór źródła i metody pozyskania pracowników w zależności od rodzaju i poziomu stanowiska. Można stosować rekrutację wewnętrzną (spośród już zatrudnionych osób) lub zewnętrzną (poprzez ogłoszenia, portale internetowe, agencje pracy, rekomendacje itp.)
- Dobór kandydatów, czyli przegląd i weryfikacja zgłoszonych dokumentów aplikacyjnych (CV, list motywacyjny) oraz przeprowadzenie różnych metod selekcji (rozmowa kwalifikacyjna, testy, ocena kompetencji, assessment center itp.). Na tym etapie sprawdza się również referencje i dopasowanie kandydatów do kultury organizacyjnej firmy
- Zatrudnienie kandydatów, czyli podjęcie decyzji o wyborze najlepszego kandydata lub kilku kandydatów do pracy w sieci pizzerii oraz sporządzenie umowy o pracę i zapewnienie niezbędnych formalności

3. Szkolenia i rozwój, czyli zapewnianie pracownikom możliwości podnoszenia swoich kwalifikacji, umiejętności i kompetencji zawodowych:

- Analiza potrzeb szkoleniowych, czyli diagnoza obecnych i przyszłych wymagań stanowisk pracy oraz ocena poziomu wiedzy i umiejętności pracowników. Na tym etapie określa się również cele i zakres szkoleń oraz grupy docelowe
- Planowanie szkoleń, czyli wybór odpowiednich metod, form i narzędzi szkoleniowych w zależności od celów, grupy docelowej i budżetu. Można stosować szkolenia wewnętrzne (prowadzone przez pracowników firmy) lub zewnętrzne (prowadzone przez specjalistów z innych firm lub instytucji). Można również wykorzystywać różne formy szkoleniowe, takie jak warsztaty, webinaria, e-learning, coaching itp.
- Realizacja szkoleń, czyli organizacja i przeprowadzenie szkoleń zgodnie z planem i harmonogramem. Na tym etapie należy zapewnić odpowiednie warunki i materiały szkoleniowe oraz zadbać o aktywny udział i zaangażowanie uczestników
- Ewaluacja szkoleń, czyli ocena skuteczności i efektywności szkoleń pod względem osiągnięcia celów, zadowolenia uczestników i korzyści dla firmy. Na tym etapie należy zbierać informacje zwrotne od uczestników i trenerów oraz mierzyć zmiany w wiedzy, umiejętnościach i zachowaniach pracowników

4. Ocena pracowników, czyli mierzenie i ocenianie ich efektywności, postępów i osiągnięć w pracy:

- Określenie celów i kryteriów oceny, czyli ustalenie, co i jak będzie oceniane oraz jakie są oczekiwania wobec pracowników. Na tym etapie należy również wybrać odpowiednią metodę i formę oceny (np. ocena 90 stopni, 180 stopni, 270 stopni lub 360 stopni; ocena opisowa lub punktowa; ocena roczna lub okresowa itp.)
- Zbieranie informacji o pracy pracowników, czyli obserwowanie, monitorowanie i dokumentowanie ich zachowań, wyników i postaw w pracy. Na tym etapie można również zbierać informacje zwrotne od innych osób (np. klientów, współpracowników, przełożonych) oraz od samych pracowników (samoocena)
- Przekazywanie informacji zwrotnej pracownikom, czyli omawianie z nimi wyników oceny oraz uzgadnianie planu poprawy lub rozwoju. Na tym etapie należy podkreślać mocne strony pracowników oraz wskazywać obszary do poprawy lub rozwoju. Należy również zachęcać pracowników do wyrażania swojej opinii i sugestii dotyczących oceny
- Wdrażanie planu poprawy lub rozwoju, czyli zapewnianie pracownikom wsparcia i środków niezbędnych do realizacji ustalonych celów i zadań. Na tym etapie można również stosować różne formy motywowania i nagradzania pracowników za osiągnięcia lub postępy

5. Wynagradzanie, czyli ustalanie i wypłacanie wynagrodzeń oraz innych świadczeń dla pracowników:

- Analiza rynku pracy i konkurencji, czyli badanie poziomu i struktury wynagrodzeń oraz innych świadczeń oferowanych przez inne firmy w branży. Na tym etapie określa się również oczekiwania i preferencje pracowników oraz potencjalnych kandydatów do pracy
- Opracowanie systemu wynagrodzeń, czyli wybór odpowiednich form i metod wynagradzania pracowników w zależności od rodzaju i poziomu stanowiska, zakresu obowiązków, celów i wyników pracy. Można stosować różne formy wynagradzania, takie jak wynagrodzenie stałe, zmienne (np. premie, prowizje), naturalne (np. gadżety, rośliny) lub niematerialne (np. szkolenia, książki)
- Wdrożenie systemu wynagrodzeń, czyli komunikowanie i uzgadnianie warunków i zasad wynagradzania z pracownikami oraz sporządzanie umów o pracę i regulaminów. Na tym etapie należy również zapewnić odpowiednie narzędzia i procedury do obliczania i wypłacania wynagrodzeń oraz innych świadczeń (np. system kafeteryjny)
- Monitorowanie i ocenianie systemu wynagrodzeń, czyli zbieranie i analizowanie informacji o skuteczności i efektywności systemu wynagrodzeń pod względem motywowania i zadowalania pracowników oraz osiągania celów biznesowych firmy. Na tym etapie należy również wprowadzać niezbędne korekty i zmiany w systemie wynagrodzeń

6. Motywowanie i utrzymywanie pracowników, czyli stosowanie różnych metod i narzędzi do zwiększania ich zaangażowania, lojalności i satysfakcji z pracy:

- Diagnoza potrzeb i oczekiwań pracowników, czyli badanie ich motywacji wewnętrznej i zewnętrznej, wartości, preferencji i celów zawodowych. Na tym etapie można stosować różne metody badawcze, takie jak ankiety, wywiady, obserwacje czy testy
- Dobór odpowiednich bodźców motywacyjnych, czyli wybór takich form i sposobów nagradzania i doceniania pracowników, które będą odpowiadać ich potrzebom i oczekiwaniom oraz będą adekwatne do ich wyników i postaw w pracy. Można stosować różne bodźce motywacyjne, takie jak wynagrodzenie, premie, prowizje, benefity, nagrody rzeczowe lub niematerialne (np. pochwały, podziękowania), możliwości rozwoju i awansu itp.
- Wdrażanie systemu motywowania pracowników, czyli komunikowanie i uzgadnianie warunków i zasad nagradzania i doceniania pracowników oraz realizowanie tych działań w sposób systematyczny i sprawiedliwy. Na tym etapie należy również zapewnić odpowiednie narzędzia i procedury do monitorowania i oceniania pracy pracowników oraz do przyznawania im nagród i benefitów (np. program korzyści, konkursy z nagrodami itp.)
- Ocena skuteczności systemu motywowania pracowników, czyli zbieranie i analizowanie informacji o wpływie systemu motywowania na zaangażowanie, lojalność i satysfakcję pracowników oraz na osiągnięcie celów biznesowych firmy. Na tym etapie należy również wprowadzać niezbędne korekty i zmiany w systemie motywowania

7. Komunikacja wewnętrzna, czyli zapewnianie sprawnego przepływu informacji między pracownikami, kierownictwem i innymi działami firmy:

- Analiza potrzeb i celów komunikacyjnych, czyli określenie, jakie informacje są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania firmy i jakie są oczekiwania i preferencje pracowników w zakresie komunikacji. Na tym etapie można również zidentyfikować potencjalne bariery i problemy komunikacyjne oraz zaplanować sposoby ich rozwiązywania
- Dobór odpowiednich kanałów i narzędzi komunikacyjnych, czyli wybór takich form i metod przekazywania informacji, które będą skuteczne, efektywne i dopasowane do charakteru i odbiorców komunikatu. Można stosować różne kanały i narzędzia komunikacyjne, takie jak newslettery, wiadomości błyskawiczne, intranet, oprogramowanie do współpracy zespołowej, spotkania, szkolenia itp.
- Wdrażanie systemu komunikacji wewnętrznej, czyli realizowanie planowanych działań komunikacyjnych w sposób systematyczny i spójny. Na tym etapie należy również zapewnić odpowiednie narzędzia i procedury do monitorowania i oceniania jakości i skuteczności komunikacji oraz do zbierania informacji zwrotnej od pracowników
- Ocena i doskonalenie systemu komunikacji wewnętrznej, czyli analizowanie wyników i efektów komunikacji pod względem osiągania celów biznesowych i zadowolenia pracowników. Na tym etapie należy również wprowadzać niezbędne korekty i zmiany w systemie komunikacji

3.1.4. Zadania działu marketingu

1. Analiza rynku i potrzeb klientów:

- Zbieranie i analizowanie danych o rynku pizzerii, takich jak wielkość, struktura, trendy, konkurencja, bariery wejścia, szanse i zagrożenia
- Zbieranie i analizowanie danych o klientach pizzerii, takich jak ich profil demograficzny, psychograficzny, behawioralny, preferencje, motywacje, potrzeby i oczekiwania
- Wykorzystywanie różnych metod i narzędzi badawczych, takich jak desk research, badania marketingowe, mystery shopping, ankiety online lub offline
- Określanie segmentów rynku i grup docelowych dla oferty pizzerii oraz opracowywanie propozycji wartości dla każdego segmentu
- Formułowanie rekomendacji i wniosków dotyczących strategii marketingowej pizzerii na podstawie uzyskanych informacji i analiz

2. Planowanie i realizacja strategii marketingowej:

- Określanie celów marketingowych pizzerii, takich jak zwiększenie sprzedaży, poprawa wizerunku marki, pozyskanie nowych klientów, utrzymanie lojalności stałych klientów itp.
- Wybieranie kanałów komunikacji i promocji pizzerii, takich jak strona internetowa, media społecznościowe, poczta e-mail, reklama zewnętrzna, ulotki, katalogi itp.
- Opracowywanie i wdrażanie kampanii reklamowych i promocyjnych pizzerii, takich jak oferty specjalne, konkursy, eventy, programy lojalnościowe itp.
- Ustalanie budżetu marketingowego pizzerii i alokowanie go na poszczególne działania i kanały
- Monitorowanie i ocenianie skuteczności działań marketingowych pizzerii, takich jak zwrot z inwestycji (ROI), wskaźniki efektywności (KPI), analiza ruchu na stronie internetowej i mediach społecznościowych itp.
- Wprowadzanie poprawek lub zmian w strategii marketingowej pizzerii w zależności od wyników i sytuacji rynkowej

3. Dbanie o wizerunek marki:

- Tworzenie i utrzymywanie pozytywnego obrazu pizzerii wśród klientów, partnerów, mediów i społeczeństwa
- Budowanie i wzmacnianie tożsamości pizzerii poprzez spójne elementy graficzne, takie jak nazwa, logo, kolory, slogan itp.
- Komunikowanie i promowanie wartości, misji i wizji pizzerii oraz jej oferty produktowej i cenowej
- Zapewnianie wysokiej jakości usług i obsługi klienta oraz dbanie o ich satysfakcję i lojalność
- Reagowanie na opinie, komentarze i recenzje klientów oraz rozwiązywanie problemów i konfliktów
- Uczestniczenie w działaniach społecznie odpowiedzialnych, takich jak wspieranie lokalnej społeczności, dbanie o środowisko, angażowanie się w akcje charytatywne itp.

4. Budowanie relacji z klientami:

- Nawiązywanie i utrzymywanie bezpośredniego kontaktu z klientami, np. przez telefon, e-mail, media społecznościowe itp.
- Zwracanie się do klientów po imieniu i traktowanie ich indywidualnie
- Unikanie nachalności i respektowanie czasu i potrzeb klientów
- Utrzymywanie relacji z klientami nawet po zakończeniu transakcji, np. przez wysyłanie podziękowań, życzeń, newsletterów itp.
- Dbanie o klientów poprzez oferowanie rabatów, prezentów, próbek itp.
- Pytanie o zdanie i zbieranie opinii od klientów oraz uwzględnianie ich sugestii i uwag
- Rozwiązywanie problemów i konfliktów z klientami w sposób profesjonalny i szybki

5. Monitorowanie działań marketingowych:

- Zbieranie i analizowanie danych dotyczących efektów i kosztów działań marketingowych, takich jak reklamy, promocje, media społecznościowe itp.
- Określanie wskaźników efektywności (KPI) i zwrotu z inwestycji (ROI) dla każdej kampanii i kanału marketingowego
- Sprawdzanie poziomu zainteresowania i zadowolenia klientów z oferty pizzerii oraz monitorowanie wizerunku marki w internecie
- Raportowanie wyników i wniosków z monitoringu działań marketingowych oraz prezentowanie ich w sposób zrozumiały i atrakcyjny
- Wprowadzanie poprawek lub zmian w działaniach marketingowych w zależności od wyników i sytuacji rynkowej

6. Ocena skuteczności działań marketingowych:

- Określanie celów działań marketingowych, które są spójne z celami biznesowymi pizzerii i zorientowane na grupę docelową
- Formułowanie celów zgodnie z koncepcją S.M.A.R.T., czyli tak, aby były proste, mierzalne, osiągalne, realistyczne i określone czasowo
- Wybieranie odpowiednich metod i narzędzi do pomiaru efektów działań marketingowych, takich jak ankiety, badania rynku, analiza danych itp.
- Porównywanie uzyskanych wyników z założonymi celami i wskaźnikami efektywności (KPI) i zwrotu z inwestycji (ROI)
- Wyciąganie wniosków i rekomendacji dotyczących poprawy lub zmiany działań marketingowych w celu osiągnięcia lepszych rezultatów

3.1.5. Zadania hostessy

1. Witanie i żegnanie gości oraz oprowadzanie ich po pizzerii:

- Przyjmowanie klientów wchodzących do pizzerii i kierowaniu ich do wolnych stolików
- Zapewnianie miłej i profesjonalnej obsługi oraz dbanie o zadowolenie klientów
- Żegnanie klientów wychodzących z pizzerii i dziękowanie im za wizytę
- Zachęcanie klientów do ponownego odwiedzenia pizzerii lub skorzystania z innych usług
- Prezentowanie promocji, konkursów lub innych atrakcji organizowanych przez pizzerię

2. Udzielanie informacji o firmie lub produkcie oraz zachęcanie do ich wypróbowania:

- Prezentowanie klientom historii, misji i wartości pizzerii oraz jej oferty gastronomicznej i dodatkowych usług (np. dostawa, organizacja imprez)
- Odpowiadanie na pytania klientów dotyczące składu, przygotowania i alergenów w produktach pizzerii oraz udzielaniu porad i rekomendacji
- Organizowanie degustacji i samplingu pizzy i innych dań oraz zachwalanie ich smaku i jakości
- Informowanie klientów o promocjach, konkursach i innych atrakcjach organizowanych przez pizzerię oraz zachęcanie do wzięcia w nich udziału
- Budowanie pozytywnego wizerunku pizzerii i lojalności klientów poprzez profesjonalną i przyjazną komunikację

3. Rozdawanie ulotek, gadżetów i próbek:

- Przygotowywanie i ustawianie materiałów promocyjnych (np. ulotek, katalogów, wizytówek) i gadżetów reklamowych (np. długopisów, breloków, magnesów) z logo i nazwą pizzerii
- Rozdawanie ulotek i gadżetów osobom przechodzącym obok pizzerii lub odwiedzającym jej stoisko na targach lub eventach
- Organizowanie degustacji i samplingu pizzy i innych produktów pizzerii oraz zachwalanie ich smaku i jakości
- Informowanie o promocjach, konkursach i innych atrakcjach organizowanych przez pizzerię oraz zachęcanie do skorzystania z nich

4. Próbkowanie pizzy i innych produktów gastronomicznych:

- Przygotowanie i ustawienie stoiska z produktami pizzerii (np. pizzą, napojami, menu) w widocznym i atrakcyjnym miejscu
- Zapewnienie odpowiednich warunków higienicznych i sanitarnych podczas próbkowania
- Dzielenie produktów na małe porcje i podawanie ich klientom i gościom wraz z serwetkami lub sztućcami jednorazowymi
- Zachwalanie smaku i jakości produktów oraz informowanie o ich składzie i przygotowaniu
- Zachęcanie do zakupu lub zamówienia produktów pizzerii oraz informowanie o promocjach i ofertach specjalnych
- Zbieranie opinii i uwag od klientów i gości na temat próbkowanych produktów

5. Prezentowanie oferty i menu pizzerii:

- Posiadanie aktualnej i dokładnej wiedzy o produktach i usługach oferowanych przez pizzerię
- Przedstawianie klientom i gościom menu pizzerii w sposób atrakcyjny i profesjonalny
- Doradzanie w wyborze pizzy i innych dań oraz napojów zgodnie z preferencjami i oczekiwaniami klientów
- Informowanie o składzie, alergenach i sposobie przygotowania produktów pizzerii
- Informowanie o promocjach, ofertach specjalnych i dodatkowych usługach (np. dostawa, organizacja imprez) dostępnych w pizzerii
- Zachęcanie do skorzystania z oferty i menu pizzerii oraz budowanie lojalności klientów.

6. Zarządzanie rezerwacjami klientów:

- Przyjmowanie telefonicznych i internetowych rezerwacji stolików od klientów i wprowadzanie ich do systemu
- Sprawdzanie dostępności stolików i przydzielanie ich odpowiednio do wielkości grupy i preferencji klientów
- Przyjmowanie gości przy wejściu i odprowadzanie ich do zarezerwowanych stolików lub oczekujących miejsc
- Informowanie gości o czasie oczekiwania na wolny stół i zapewnianie im komfortu podczas oczekiwania
- Współpraca z kelnerami i kucharzami w celu zapewnienia sprawnej obsługi klientów i rozwiązywania ewentualnych problemów

3.1.6. Zadania kelnera

1. Dbanie o czystość i odpowiednie nakrycie stołu:

- Sprawdzenie, czy stoliki są czyste i nie ma na nich żadnych plam lub zabrudzeń przed przyjęciem gości
- Nakrycie stołu według zasad savoir-vivre'u, czyli ustawienie sztućców, talerzy, szklanek i serwetek w odpowiednich miejscach i odległościach
- Zadbanie o to, aby na stole były niezbędne dodatki do pizzy, takie jak sosy, oliwa, oregano, pieprz itp.
- Zabranie ze stołu brudnych naczyń i sztućców, a także zbędnych resztek jedzenia po zakończeniu posiłku przez gości
- Wytarcie stołu i ponowne go nakrycie dla następnych gości lub pozostawienie go czystym i uporządkowanym

2. Witanie gości i wskazywanie im właściwego stolika:

- Podejście do gości tuż po wejściu do pizzerii i uprzejme ich powitanie
- Zapytanie gości o wielkość stolika i ich preferowaną lokalizację (np. przy oknie, w rogu, blisko wyjścia itp.)
- Zaprowadzenie gości do stolika, idąc jako pierwszy i pokazując drogę
- Pomoc w usadzeniu kobietom, odsuwając im krzesło; jeśli jest kobietą, to jedynie wskazanie miejsca klientce
- Podanie gościom menu, najpierw kobietom, a potem mężczyznom; menu powinno być otwarte na pierwszej stronie

3. Podawanie menu oraz udzielanie informacji na temat oferty pizzerii:

- Podanie gościom menu, najpierw kobietom, a potem mężczyznom; menu powinno być otwarte na pierwszej stronie po wskazaniu gościom stolika i pomocy im w usadzeniu się
- Zapytanie gości, czy mają jakieś pytania dotyczące menu lub oferty pizzerii i udzielenie im informacji na temat składników, alergenów, cen, promocji itp.
- Zaproponowanie gościom napojów do pizzy i zasugerowanie im najlepszych połączeń smakowych
- Przyjęcie zamówienia od gości i sprawdzenie, czy wszystko jest zgodne z ich życzeniami; jeśli jest to konieczne, informowanie gości o czasie oczekiwania na pizzę lub o braku dostępności niektórych produktów
- Przekazanie zamówienia do kuchni i monitorowanie jego realizacji

4. Przyjmowanie zamówień od klientów i przekazywanie ich do kuchni:

- Oczekiwanie na sygnał od gości, że są gotowi do złożenia zamówienia po podaniu menu i udzieleniu informacji na temat oferty pizzerii
- Podejście do stolika i zapytanie gości, co chcą zamówić; jeśli jest to konieczne, doradzenie im w wyborze pizzy lub napoju i informowanie ich o sposobie przygotowania lub składnikach
- Zapisanie zamówienia na kartce lub wprowadzenie go do systemu POS na tablecie; jeśli goście mają jakieś specjalne życzenia lub alergię, wpisanie ich jako uwagi do zamówienia
- Sprawdzenie, czy zamówienie jest poprawne i zgodne z oczekiwaniami gości; jeśli tak, to przekazanie go do kuchni i informowanie gości o czasie oczekiwania na pizzę
- Monitorowanie realizacji zamówienia i odebranie gotowej pizzy od kucharza; jeśli jest to konieczne, dodanie do niej sosów lub innych dodatków

5. Przynoszenie gościom zamówionych pizz i napojów:

- Odbiór pizzy z odpowiednim numerem stolika i sprawdzenie, czy jest zgodna z zamówieniem po otrzymaniu informacji od kuchni, że pizza jest gotowa
- Niesienie pizzy do stolika, trzymając ją na tacy lub w rękawicy; jeśli jest to konieczne, użycie podstawki pod pizzę lub podkładki pod talerz
- Podanie pizzy gościom, najpierw kobietom, a potem mężczyznom; jeśli pizza jest duża i ma być podzielona na kawałki, zaproponowanie jej pokrojenia lub zostawienie noża do pizzy
- Zapytanie gości, czy potrzebują czegoś jeszcze do pizzy, np. sosu, oliwy, oregano, pieprzu itp.; jeśli tak, to przyniesienie im tych dodatków
- Przyniesienie gościom napojów do pizzy w odpowiednich szklankach lub butelkach; jeśli są to napoje alkoholowe, nalanie ich do kieliszków lub szklanek i zaproponowanie gościom spróbowania

6. Zabieranie zbędnych naczyń ze stołu:

- Zapytanie gości, czy wszystko było w porządku i czy chcą coś jeszcze zamówić; jeśli nie, to zaproponowanie im deseru lub kawy po zakończeniu posiłku przez gości
- Zabranie ze stołu brudnych naczyń i sztućców, a także zbędnych resztek jedzenia; robienie tego z prawej strony gościa, jeśli obsługuje go zgodnie z ruchem wskazówek zegara lub z lewej strony, jeśli robi to odwrotnie
- Ułożenie naczyń na tacy lub w koszu w taki sposób, aby nie hałasować i nie zabrudzić się; jeśli jest to konieczne, użycie serwetki do ochrony rąk lub ubrania
- Przekazanie brudnych naczyń do zmywaka lub do specjalnego wózka; jeśli jest to możliwe, robienie tego poza zasięgiem wzroku gości
- Wytarcie stołu i ponowne nakrycie go do następnych gości lub pozostawienie go czystym i uporządkowanym

7. Przekazywanie klientom rachunku, a także przyjmowanie zapłaty:

- Zapytanie gości, czy chcą coś jeszcze zamówić; jeśli nie, to zaproponowanie im rachunku i zapytanie, czy chcą zapłacić razem czy osobno po zakończeniu posiłku przez gości
- Wydrukowanie rachunku na drukarce lub na tablecie i sprawdzenie, czy jest poprawny i zgodny z zamówieniem; jeśli jest to konieczne, skorygowanie błędów lub podzielenie rachunku na części
- Przekazanie rachunku gościom w kopercie lub na tacy i zapytanie ich, jaką formą płatności chcą skorzystać; jeśli jest to gotówka, zaproponowanie im reszty lub napiwku
- Przyjęcie zapłaty od gości i sprawdzenie, czy jest prawidłowa; jeśli jest to karta płatnicza, poproszenie gości o podanie kodu PIN lub podpis na paragonie
- Podziękowanie gościom za wizytę i zaproszenie ich ponownie

8. Zgłaszanie do menadżera uwag niezadowolonych klientów:

- Monitorowanie reakcji gości na podane im pizze i napoje i zwracanie uwagi na ich miny, gesty lub komentarze
- Podejście do gości i zapytanie ich, czy wszystko jest w porządku i czy mogą coś zrobić, aby poprawić ich doznania, jeśli zauważą, że goście są niezadowoleni z jakości lub smaku potrawy
- Przepraszanie gości i proponowanie im wymiany pizzy na inną lub zwrotu pieniędzy; jeśli jest to możliwe, rozwiązywanie problemu samodzielnie lub z pomocą kuchni, jeśli goście zgłaszają jakąś reklamację lub skargę
- Informowanie o tym menadżera lokalu i proszenie go o interwencję; opisywanie menadżerowi sytuacji i przekazywanie mu rachunku lub numeru stolika, jeśli goście są bardzo niezadowoleni lub agresywni i nie akceptują propozycji kelnera
- Pozostawanie w tle i wspieranie menadżera w razie potrzeby; jeśli menadżer prosi kelnera o kontynuowanie obsługi, robienie tego zgodnie z jego wskazówkami, jeśli menadżer przejmuje obsługę niezadowolonych gości

9. Odbieranie telefonów od klientów oraz zbieranie rezerwacji telefonicznych i internetowych:

- Sprawdzanie regularnie telefonu i komputera w lokalu i odbieranie połączeń lub wiadomości od klientów, którzy chcą zarezerwować stolik lub zamówić pizzę na wynos lub z dostawą
- Powitanie klientów uprzejmie i przedstawienie się jako pracownik pizzerii; zapytanie klientów o ich imię, numer telefonu i preferowaną datę i godzinę rezerwacji lub zamówienia
- Sprawdzenie dostępności stolików lub pizz w systemie rezerwacyjnym lub na tablicy informacyjnej i potwierdzenie klientom ich rezerwacji lub zamówienia; jeśli nie ma wolnych miejsc lub produktów, zaproponowanie klientom alternatywnych terminów lub opcji
- Wpisanie danych klientów i szczegółów rezerwacji lub zamówienia do systemu rezerwacyjnego lub na listę zamówień; jeśli jest to konieczne, zapytanie klientów o ich alergię, preferencje lub specjalne życzenia
- Podziękowanie klientom za kontakt i zaproszenie ich do pizzerii; poinformowanie klientów o sposobie płatności i warunkach dostawy, jeśli dotyczy

3.1.7. Zadania kierowcy

1. Dostarczanie zamówień do klientów w sposób szybki i bezpieczny:

- Sprawdzanie zamówienia przed wyjazdem z pizzerii i pakowanie go w termoizolacyjną torbę
- Korzystanie z nawigacji lub znajomości terenu, aby dotrzeć do adresata w jak najkrótszym czasie
- Przestrzeganie przepisów ruchu drogowego i dbanie o stan techniczny samochodu
- Kontaktowanie się z klientem w razie problemów z lokalizacją lub opóźnieniem
- Przekazywanie zamówienia klientowi i pobieranie zapłaty gotówką lub kartą
- Wręczanie paragonu lub faktury i dziękowanie za zamówienie
- Wracanie do pizzerii i zgłaszanie ewentualnych uwag lub reklamacji

2. Obsługa stanowiska kasowego i terminala kart płatniczych:

- Przyjmowanie zapłaty od klienta za zamówienie w formie gotówki lub karty
- Wprowadzanie kwoty transakcji na terminalu płatniczym i potwierdzaniu ją zielonym przyciskiem
- Poproszenie klienta o włożenie lub zbliżenie karty do terminala i wpisanie PIN-u (jeśli jest wymagany)
- Poczekanie na autoryzację transakcji i wydrukowanie paragonu lub faktury
- Przekazanie paragonu lub faktury klientowi i sprawdzenie, czy otrzymał właściwą resztę (jeśli płacił gotówką)
- Zwrócenie karty klientowi i podziękowanie za zamówienie

3. Dbanie o wizerunek firmy i zadowolenie klientów:

- Zachowywanie się profesjonalnie i uprzejmie wobec klientów i współpracowników
- Reprezentowanie firmy w pozytywny sposób poprzez ubiór, higienę i komunikację
- Dostarczanie zamówień w nienaruszonym stanie i zgodnie z oczekiwaniami klientów
- Rozwiązywanie ewentualnych problemów lub skarg związanych z zamówieniem lub dostawą
- Zbieranie opinii i sugestii od klientów i przekazywanie ich do managera lub właściciela pizzerii
- Budowanie lojalności i zaufania klientów poprzez oferowanie rabatów, kuponów lub innych korzyści

4. Utrzymywanie czystości i porządku na stanowisku pracy i w samochodzie:

- Sprzątanie i dezynfekowanie stanowiska kasowego i terminala płatniczego po każdej zmianie
- Mycie i suszenie toreb termoizolacyjnych po każdym dniu pracy
- Wyrzucanie śmieci i odpadów z pizzerii i samochodu
- Sprawdzanie stanu opon, oleju i paliwa w samochodzie
- Mycie i polerowanie samochodu na zewnątrz i wewnątrz
- Zgłaszanie wszelkich usterek lub uszkodzeń samochodu do managera lub właściciela pizzerii

5. Współpraca z innymi pracownikami pizzerii:

- Komunikowanie się z kucharzami i managerami sali na temat zamówień i dostaw
- Pomaganie w przygotowywaniu i pakowaniu zamówień do dostawy
- Informowanie o swojej dostępności i planowanie czasu pracy
- Dzielenie się informacjami i doświadczeniami z innymi kierowcami
- Przestrzeganie zasad i procedur obowiązujących w pizzerii
- Szanowanie i wspieranie innych pracowników pizzerii

3.1.8. Zadania klienta

1. Zadawanie pytań o ofertę, producentów lub warunki współpracy:

- Poprzez kontakt telefoniczny z infolinią pizzerii: Klient może zapytać o dostępność produktów, ceny, promocje, czas dostawy, sposób płatności, możliwość zamówienia online itp.
- Poprzez wizytę w lokalu pizzerii: Klient może zapytać o składniki pizzy, pochodzenie produktów, alergeny, opcje wegetariańskie lub wegańskie, rekomendacje kelnera itp.
- Poprzez korzystanie z aplikacji mobilnej lub strony internetowej pizzerii: Klient może zobaczyć ofertę pizzerii, opinie innych klientów, lokalizację i godziny otwarcia lokalu, możliwość zamówienia online itp.

2. Korzystanie z pomocy technicznej lub gwarancyjnej w razie problemów z produktem:

- Poprzez kontakt telefoniczny z infolinią pomocy technicznej lub gwarancyjnej. Klient może opisać problem, uzyskać instrukcje dotyczące obsługi produktu, dowiedzieć się o warunkach i sposobie realizacji gwarancji, umówić się na wizytę serwisanta itp.
- Poprzez wizytę w punkcie serwisowym lub sklepie, w którym zakupiono produkt. Klient może dostarczyć uszkodzony produkt, przedstawić dowód zakupu i kartę gwarancyjną, poprosić o naprawę lub wymianę produktu, otrzymać informację o czasie i kosztach naprawy itp.
- Poprzez korzystanie z formularza kontaktowego lub e-maila na stronie internetowej dostawcy lub producenta produktu. Klient może zgłosić problem, załączyć zdjęcia lub filmy pokazujące usterkę, podać numer seryjny produktu, poprosić o pomoc lub zwrot pieniędzy itp.

3. Składanie reklamacji lub opinii o produkcie lub usłudze:

- Poprzez kontakt telefoniczny z infolinią pizzerii. Klient może zgłosić, że produkt jest niezgodny z umową, uszkodzony, przeterminowany, nieświeży itp. i zażądać naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy. Klient może również pochwalić lub skrytykować jakość obsługi, smak pizzy, czas dostawy itp. i wyrazić swoją opinię lub sugestię.
- Poprzez wizytę w lokalu pizzerii. Klient może zwrócić produkt i poprosić o jego naprawę, wymianę, obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy. Klient może również wypełnić ankietę satysfakcji lub zostawić komentarz w księdze gości.
- Poprzez korzystanie z formularza kontaktowego lub e-maila na stronie internetowej pizzerii. Klient może opisać problem z produktem lub usługą i

załączyć dowód zakupu, kartę gwarancyjną, zdjęcia lub filmy pokazujące usterkę. Klient może również podzielić się swoją opinią lub oceną pizzerii.

- Poprzez wystawienie recenzji na portalach społecznościowych lub rankingowych. Klient może ocenić pizzerię pod względem jakości produktów i usług, ceny, atmosfery, lokalizacji itp. i napisać krótką recenzję. Klient może również polecić lub odradzić innym korzystanie z pizzerii.

4. Płacenie za zamówienie gotówką, kartą lub innym sposobem:

- Poprzez gotówkę przy odbiorze produktu lub usługi. Klient może zapłacić dostawcy lub kelnerowi kwotę rachunku w gotówce. Klient powinien mieć przy sobie odpowiednią ilość pieniędzy i sprawdzić czy otrzymał resztę i paragon.
- Poprzez kartę płatniczą przy odbiorze produktu lub usługi. Klient może zapłacić dostawcy lub kelnerowi kwotę rachunku kartą płatniczą. Klient powinien mieć przy sobie kartę i kod PIN i sprawdzić czy transakcja została poprawnie zrealizowana i czy otrzymał paragon.
- Poprzez płatność online przy składaniu zamówienia. Klient może zapłacić za zamówienie online za pomocą karty płatniczej, przelewu bankowego, portfela elektronicznego lub innego dostępnego sposobu. Klient powinien mieć dostęp do swojego konta bankowego lub portfela elektronicznego i sprawdzić czy płatność została potwierdzona i czy otrzymał potwierdzenie zamówienia.

5. Składanie zamówień u kelnera, internetowo lub przez aplikację mobilną:

- Poprzez kontakt z kelnerem w lokalu pizzerii. Klient może poprosić o kartę dań i napojów, zapytać o dostępność, składniki lub alergenów produktów, złożyć zamówienie i poprosić o rachunek. Klient powinien być uprzejmy i szanować czas i pracę kelnera.
- Poprzez korzystanie ze strony internetowej pizzerii. Klient może zobaczyć ofertę pizzerii, wybrać produkt lub usługę, podać adres dostawy lub odbioru, wybrać sposób płatności i złożyć zamówienie. Klient powinien mieć dostęp do internetu i sprawdzić czy zamówienie zostało potwierdzone i czy otrzymał potwierdzenie zamówienia.
- Poprzez korzystanie z aplikacji mobilnej pizzerii. Klient może zobaczyć ofertę pizzerii, wybrać produkt lub usługę, podać adres dostawy lub odbioru, wybrać sposób płatności i złożyć zamówienie. Klient powinien mieć dostęp do smartfona i sprawdzić czy zamówienie zostało potwierdzone i czy otrzymał potwierdzenie zamówienia.

3.1.9. Zadania kucharza

1. Przygotowywanie dań:

- Wypiek ciasta na pizzę zgodnie z recepturą i standardami firmy, dbając o odpowiednią temperaturę i czas pieczenia
- Przygotowywanie sosów, dodatków i innych potraw oferowanych w menu, zwracając uwagę na świeżość i jakość produktów
- Podawanie potraw w formie bufetowej lub na talerzach, zachowując estetykę i smak dań
- Dostosowywanie składników potraw do indywidualnych preferencji klientów, np. dodawanie lub odejmowanie składników z pizzy, zmiana sosu itp.
- Przestrzeganie zasad higieny i bezpieczeństwa żywności, stosując system haccp i dbając o czystość sprzętu i narzędzi kuchennych

2. Racjonalne gospodarowanie towarem:

- Zamawianie, przyjmowanie i odpowiednie przechowywanie produktów potrzebnych do przygotowania dań, zwracając uwagę na ich jakość, daty ważności i warunki magazynowania
- Planowanie zapotrzebowania na produkty w zależności od sezonu, dnia tygodnia i godziny, aby uniknąć nadmiaru lub niedoboru towaru
- Optymalne wykorzystywanie produktów, np. wykorzystywanie resztek do przygotowania innych dań, unikanie marnotrawstwa żywności i strat podczas obróbki
- Kontrola stanu zapasów i ich rotacja, aby zapewnić świeżość i jakość produktów
- Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa żywności i systemu haccp, aby zapobiec zepsuciu lub skażeniu produktów

3. Dbanie o jakość przyrządzanych dań:

- Przygotowywanie dań zgodnie z obowiązującymi recepturami i standardami firmy, stosując najlepsze i sprawdzone składniki
- Wypiek ciasta na pizzę w specjalnym piecu do pizzy, dbając o odpowiednią temperaturę i czas pieczenia
- Dostosowywanie składników potraw do indywidualnych preferencji klientów, np. dodawanie lub odejmowanie składników z pizzy, zmiana sosu itp.
- Pilnowanie tego, by wszyscy pracownicy znali i przestrzegali zasad bezpieczeństwa żywności i systemu haccp
- Sprawdzanie jakości i smaku potraw przed podaniem ich klientom, poprawianie ewentualnych niedoskonałości lub błędów

4. Utrzymywanie porządku i higieny w miejscu pracy:

- Sprzątanie swojego stanowiska pracy po każdym użyciu, usuwanie odpadów i zanieczyszczeń, mycie naczyń i sztućców
- Dbanie o należyty stan maszyn, urządzeń, narzędzi i sprzętu kuchennego, czyszczenie ich i dezynfekowanie według zasad haccp
- Przestrzeganie przepisów i zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, stosowanie odpowiednich środków ochrony osobistej i czystości
- Korzystanie z wyznaczonej przestrzeni do spożywania posiłków i składowania odpadów spożywczych, nie jedzenie ani nie picie w miejscu pracy
- Współpraca z innymi pracownikami kuchni i firmami sprzątającymi w utrzymaniu czystości i porządku w całej kuchni i magazynie

6. Współpraca z innymi pracownikami:

- Komunikowanie się z innymi kucharzami, pomocą kuchenną, aby zapewnić sprawną i efektywną realizację zamówień i zadań
- Przestrzeganie poleceń przełożonych i respektowanie opinii i pomysłów innych pracowników, unikanie konfliktów i utarczek
- Wymiana informacji i doświadczeń z innymi pracownikami, dzielenie się wiedzą i umiejętnościami, uczenie się od siebie nawzajem
- Wspieranie się wzajemnie w trudnych sytuacjach, pomaganie sobie w rozwiązywaniu problemów, okazywanie życzliwości i empatii
- Komunikowanie się z innymi działami firmy, takimi jak, marketing, finanse i HR, aby lepiej poznać cele i potrzeby firmy oraz klientów

7. Przestrzeganie przepisów sanitarnych:

- Stosowanie się do systemu haccp, czyli analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli, który ma na celu zapewnienie bezpieczeństwa żywności na wszystkich etapach produkcji i obrotu
- Przestrzeganie zasad higieny osobistej, takich jak mycie rąk przed i po kontakcie z żywnością, noszenie czystego ubrania roboczego i nakrycia głowy, unikanie dotykania twarzy i włosów, nie jedzenie ani nie palenie w miejscu pracy
- Przestrzeganie zasad higieny żywności, takich jak używanie świeżych i sprawdzonych produktów, przechowywanie ich w odpowiednich warunkach i temperaturach, unikanie krzyżowego zanieczyszczenia między surowymi a gotowymi produktami, stosowanie dat minimalnej trwałości i terminów przydatności do spożycia
- Przestrzeganie zasad higieny sprzętu i pomieszczeń, takich jak czyszczenie i dezynfekcja maszyn, urządzeń, narzędzi i naczyń po każdym użyciu, utrzymywanie czystości i porządku w kuchni i magazynie, usuwanie odpadów i zanieczyszczeń w sposób bezpieczny dla zdrowia i środowiska

3.1.10. Zadania managera restauracji

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 savoir-vivre'u
- 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. 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

5. Rozwiązywanie nagłych lub kryzysowych sytuacji:

- Przygotowanie na różne sytuacje kryzysowe, które mogą zaburzyć normalne funkcjonowanie lokalu i wpłynąć negatywnie na jego wizerunek i rentowność
- Opracowanie planu działania na wypadek kryzysu, który określa m.in. potencjalne zagrożenia, procedury postępowania, osoby odpowiedzialne za komunikację i rozwiązywanie problemów oraz sposoby monitorowania i oceny sytuacji
- Reagowanie na sytuacje kryzysowe, takie jak brak surowców, awaria sprzętu lub reklamacja klienta. Oznacza to m.in. informowanie zespołu o zaistniałym problemie i sposobach jego rozwiązania, szukanie alternatywnych źródeł zaopatrzenia lub naprawy, kontaktowanie się z dostawcami lub serwisantami, negocjowanie warunków i terminów, przeproszenie i zrekompensowanie klientom niedogodności oraz wyciąganie wniosków i zapobieganie podobnym sytuacjom w przyszłości

6. Nadzorowanie stanu technicznego lokalu i zapewnianie jego czystości i estetyki:

- Dbanie o spełnianie wszystkich wymogów sanitarnych i bezpieczeństwa, a także prezentowanie się lokalu atrakcyjnie dla gości
- Sprawdzanie stanu technicznego budynku, w którym znajduje się lokal, oraz wszystkich urządzeń i sprzętów używanych w kuchni i sali
- Zapewnianie odpowiedniej wentylacji, oświetlenia i temperatury w lokalu, a także wymiana filtrów powietrza i dezynfekcja systemów klimatyzacji
- Nadzorowanie sprzątnięcia lokalu codziennie, w tym mycie podłóg, blatów roboczych, naczyń i akcesoriów kuchennych, a także utrzymywanie czystości w toaletach i magazynach
- Stosowanie profesjonalnej chemii do czyszczenia lokalu, która skutecznie usuwa brud, kurz, tłuszcz i bakterie z różnych powierzchni

7. Nadzorowanie zaopatrzenia w surowce, półprodukty i narzędzia niezbędne do produkcji pizzy:

- Zapewnienie odpowiedniej ilości i jakości surowców, półproduktów i narzędzi niezbędnych do produkcji pizzy, takich jak mąka, ser, sos pomidorowy, drożdże, przyprawy, noże, wałki, blachy itp.
- Sprawdzanie stanów magazynowych i składanie zamówień u sprawdzonych dostawców, biorąc pod uwagę zapotrzebowanie na produkty, terminy dostawy, ceny i warunki płatności
- Kontrola jakości i dat ważności dostarczanych produktów oraz odrzucanie tych, które nie spełniają wymagań
- Dbanie o prawidłowe przechowywanie produktów w magazynie, zgodnie z zasadami higieny i bezpieczeństwa żywności
- Monitorowanie zużycia produktów i minimalizowanie strat wynikających z ich psucia się lub marnowania
- Analiza kosztów i marż produktów oraz dostosowywanie cen i oferty do potrzeb rynku i konkurencji

8. Tworzenie analiz i raportów i przekazywanie ich do zarządu:

- Zbieranie i analizowanie danych dotyczących działalności lokalu, takich jak sprzedaż, koszty, marże, zyski, widoczność, opinie klientów itp.
- Wykorzystywanie odpowiednich narzędzi i metod do przetwarzania i wizualizacji danych, takich jak programy do tworzenia raportów, wykresów, tabel, diagramów itp.
- Tworzenie raportów i white papers na podstawie zebranych i przeanalizowanych danych, które przedstawiają konkretne zjawiska, trendy lub problemy związane z lokalem
- Dostosowywanie formy i treści raportów i white papers do odbiorców i celów komunikacyjnych, używając jasnego, precyzyjnego i profesjonalnego języka
- Przekazywanie raportów i white papers do zarządu lub innych zainteresowanych stron w odpowiednim terminie i formie (np. online, drukowane, prezentowane)

9. Dbanie o przepływ dokumentów:

- Rejestrowanie, porządkowanie, klasyfikowanie i archiwizowanie wszystkich dokumentów księgowych związanych z działalnością lokalu, takich jak faktury, paragony, raporty kasowe, umowy, protokoły itp.
- Przestrzeganie instrukcji obiegu dokumentów księgowych w firmie, która określa m.in. rodzaje dokumentów, sposoby ich wystawiania i odbierania, osoby odpowiedzialne za ich obsługę i przechowywanie, terminy i formy archiwizacji itp.
- Stosowanie odpowiednich narzędzi i systemów do usprawnienia przepływu dokumentów księgowych w firmie, takie jak programy do zarządzania dokumentami (DMS), skanery i drukarki sieciowe, podpis elektroniczny itp.
- Kontrola poprawności i kompletności dokumentów księgowych oraz korygowanie ewentualnych błędów lub braków
- Dbanie o ochronę i bezpieczeństwo dokumentów księgowych przed uszkodzeniem, zniszczeniem lub utratą

3.1.11. Zadania managera dostaw

1. Zamawianie produktów od zewnętrznych dostawców i negocjowanie warunków dostawy:

- Określanie zapotrzebowania na produkty niezbędne do przygotowania pizzy, takie jak ciasto, sos, ser, warzywa, mięso itp.
- Wyszukiwanie i wybieranie dostawców oferujących najlepszą jakość i cenę produktów
- Ustalanie z dostawcami terminów i częstotliwości dostaw, sposobu transportu i magazynowania produktów, a także odpowiedzialności za ryzyko utraty lub uszkodzenia towaru
- Monitorowanie realizacji zamówień i sprawdzanie zgodności faktur z umowami

2. Sprawdzanie jakości i ilości produktów przy odbiorze:

- Porównywanie ilości dostarczonych produktów z ilością zamówioną i wykazaną w dokumentach towarzyszących dostawie (fakturze, dowodzie dostawy lub specyfikacji)
- Sprawdzanie stanu opakowań transportowych i zbiorczych, czy nie są uszkodzone lub otwarte
- Otwieranie opakowań zbiorczych i przeliczanie zawartości w przypadku podejrzenia uszkodzenia lub niezgodności ilościowej
- Ocenianie jakości produktów pod względem wyglądu i zapachu
- Zgłaszanie reklamacji w przypadku stwierdzenia niezgodności ilościowej lub jakościowej i sporządzanie protokołu różnic

3. Magazynowanie produktów w odpowiednich warunkach i dbanie o ich rotację:

- Zapewnianie właściwych warunków przechowywania produktów, takich jak temperatura, wilgotność, oświetlenie, wentylacja itp.
- Zabezpieczanie produktów przed uszkodzeniem, zanieczyszczeniem lub kradzieżą
- Monitorowanie stanu zapasów i terminów ważności produktów oraz usuwanie przeterminowanych lub zepsutych produktów

4. Przygotowywanie zamówień do wysyłki i nadzorowanie procesu pakowania:

- Sprawdzanie poprawności i kompletności zamówień oraz ich weryfikacji z dokumentami towarzyszącymi
- Dobieraniu odpowiednich opakowań i materiałów zabezpieczających dla każdego zamówienia
- Pakowaniu produktów w sposób zapewniający ich ochronę przed uszkodzeniem lub zniszczeniem w transporcie
- Przekazywaniu gotowych zamówień do wysyłki i nadzorowaniu ich załadunku na pojazdy transportowe

5. Przydzielanie zadań kierowcom i monitorowanie ich pracy:

- Określanie liczby i rodzaju zamówień do dostarczenia w danym czasie i rejonie
- Dobieranie odpowiednich kierowców i pojazdów do realizacji zamówień
- Przekazywanie kierowcom list z informacjami o adresach, trasach i terminach dostaw
- Śledzenie położenia i statusu kierowców i pojazdów za pomocą systemu GPS lub telefonu
- Rozwiązywanie problemów związanych z dostawami, takich jak opóźnienia, awarie, reklamacje lub nieobecność klientów
- Sprawdzanie poprawności i kompletności dokumentów dostawczych i rozliczeniowych

6. Rozwiązywanie problemów związanych z dostawami:

- Utrzymywanie stałego kontaktu z kierowcami i klientami w celu monitorowania statusu zamówień i dostaw
- Reagowanie na sytuacje awaryjne lub nieprzewidziane, takie jak opóźnienia, awarie, wypadki, utrata lub uszkodzenie towaru
- Wyszukiwanie i proponowanie alternatywnych rozwiązań, takich jak zmiana trasy, pojazdu lub kierowcy, zmiana terminu lub adresu dostawy, zwrot lub wymiana towaru
- Negocjowanie i ustalanie warunków rekompensaty lub zadośćuczynienia dla klientów w przypadku niespełnienia ich oczekiwań lub umowy
- Dokumentowanie i raportowanie problemów oraz podjętych działań naprawczych

7. Utrzymywanie dobrych relacji z klientami i dostawcami:

- Komunikowanie się z klientami i dostawcami w sposób profesjonalny, uprzejmy i rzetelny
- Zaspokajanie potrzeb i oczekiwań klientów i dostawców w zakresie jakości, terminowości i warunków dostaw
- Budowanie zaufania i lojalności poprzez dbanie o satysfakcję, rozwiązywanie problemów i składanie propozycji wartościowych
- Poznawanie preferencji i opinii klientów i dostawców oraz dopasowywanie oferty do ich potrzeb
- Utrzymywanie stałego kontaktu i informowanie o nowościach, promocjach lub zmianach

8. Sporządzanie raportów i analiz dotyczących kosztów, efektywności i satysfakcji z dostaw:

- Zbieranie danych o ilości, czasie i jakości dostaw realizowanych przez pizzerię w danym okresie
- Porównywanie danych z celami i standardami ustalonymi przez zarząd pizzerii
- Obliczanie wskaźników kosztów, efektywności i satysfakcji z dostaw
- Identyfikowanie problemów, ryzyk i możliwości poprawy procesu dostaw
- Sporządzanie raportów i prezentacji zawierających wyniki analiz, wnioski i rekomendacje dla zarządu pizzerii
- Monitorowanie wprowadzania zmian i ocenianie ich skutków na podstawie kolejnych danych

3.1.12. Zadania managera sali

1. Zarządzanie pracą personelu:

- Rekrutowanie nowych pracowników, takich jak kelnerzy, hostessy i zapewnianie im odpowiedniego szkolenia i wdrożenia
- Ustalanie grafików pracy dla personelu i rozwiązywanie ewentualnych konfliktów lub problemów związanych z nieobecnościami lub zmianami
- Wyznaczanie i rozliczanie zadań dla personelu i monitorowanie ich wykonania oraz jakości obsługi klienta
- Motywowanie zespołu i dbanie o dobrą atmosferę pracy oraz komunikację między pracownikami a szefem kuchni czy managerem restauracji
- Przeprowadzanie ocen pracowniczych i rozmów kwalifikacyjnych oraz udzielanie pochwał lub reprimend w zależności od sytuacji
- Zapewnianie przestrzegania przepisów BHP i sanitarnych przez personel oraz dbanie o ich bezpieczeństwo i higienę pracy

2. Dbanie o to, by lokal spełniał przepisy BHP czy sanepidu:

- Znajomość i przestrzeganie obowiązujących norm i przepisów dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy w gastronomii oraz systemu kontroli jakości HACCP
- Zapewnienie odpowiednich warunków technicznych i sanitarnych w lokalu, takich jak wentylacja, oświetlenie, temperatura, czystość czy dezynfekcja
- Organizacja i dostosowanie stanowisk pracy dla personelu zgodnie z zasadami ergonomii i bezpieczeństwa
- Przeprowadzanie regularnych szkoleń i instruktaży dla personelu z zakresu BHP i HACCP oraz kontrolowanie ich przestrzegania
- Przygotowywanie i aktualizowanie dokumentacji związanej z BHP i HACCP, takiej jak karty charakterystyki substancji niebezpiecznych, instrukcje obsługi urządzeń czy raporty z kontroli
- Współpraca z inspektorami sanepidu i BHP oraz przyjmowanie ich kontroli i odbiorów lokalu

3. Dbanie o atmosferę restauracji i jej wystrój:

- Tworzenie i utrzymywanie przyjaznego i profesjonalnego klimatu w restauracji, zarówno dla gości jak i dla personelu
- Podejmowanie gości i dbanie o ich zadowolenie oraz lojalność, np. poprzez oferowanie dodatkowych usług czy rabatów
- Rozwiązywanie ewentualnych problemów lub skarg klientów w sposób dyplomatyczny i skuteczny
- Dobieranie i nadzorowanie wyposażenia i dekoracji restauracji, tak aby pasowały do koncepcji i stylu lokalu oraz spełniały oczekiwania klientów
- Organizowanie i koordynowanie eventów, takich jak imprezy okolicznościowe, które mogą przyciągnąć nowych gości i zwiększyć obroty restauracji

4. Kontakt z podwykonawcami:

- Współpraca z podwykonawcami świadczącymi usługi dla restauracji, takie jak sprząatanie, naprawy, utrzymanie czy ochrona
- Monitorowanie jakości i terminowości usług podwykonawców oraz rozwiązywanie ewentualnych problemów lub reklamacji

5. Kontrola jakości wykonywanych potraw:

- Sprawdzanie i ocenianie jakości i smaku potraw przygotowywanych przez kucharzy, zgodnie z recepturami i standardami sieci pizzerii
- Współpraca i komunikacja z szefem kuchni i kucharzami w celu zapewnienia wysokiej jakości produktów i usług dla gości
- Przyjmowanie i rozpatrywanie ewentualnych reklamacji lub uwag klientów dotyczących potraw i napojów oraz podejmowaniu działań naprawczych lub kompensacyjnych
- Wdrażanie i nadzorowanie systemu kontroli jakości HACCP oraz dbaniu o przestrzeganie zasad bezpieczeństwa żywności i higieny w kuchni
- Szkolenie i instruowanie personelu kuchennego i salowego w zakresie jakości potraw i obsługi klienta

6. Podejmowanie gości i dbanie o ich komfort i satysfakcję:

- Witanie gości i kierowanie ich do odpowiednich stolików lub miejsc w lokalu
- Przedstawianie oferty restauracji i doradzaniu w wyborze potraw i napojów
- Sprawdzanie, czy goście są zadowoleni z obsługi i jakości serwowanych produktów oraz reagowanie na ich prośby lub sugestie
- Przyjmowanie i rozwiązywanie ewentualnych skarg lub reklamacji w sposób profesjonalny i uprzejmy
- Żegnanie gości i dziękowanie im za wizytę oraz zachęcanie do ponownego odwiedzenia restauracji

7. 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 savoir-vivre'u
- 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
- Przyjmowanie telefonicznych i internetowych rezerwacji stolików od klientów i wprowadzanie ich do systemu

3.1.13. Zadania pomocnika kuchennego

1. Przygotowywanie miejsca pracy przed rozpoczęciem wydawania potraw:

- Sprawdzanie stanu zapasów i uzupełnianie brakujących produktów i przyborów
- Przygotowanie miejsca pracy
- Przygotowywanie ciasta na pizzę i innych wypieków
- Zapoznavanie się z menu dnia i specjalnymi ofertami

2. Obieranie, krojenie, szatkowanie i siekanie warzyw i owoców na późniejsze potrawy:

- Wybieranie świeżych i odpowiednich warzyw i owoców z zapasów
- Mycie i suszenie warzyw i owoców pod bieżącą wodą
- Obieranie i krojenie warzyw i owoców zgodnie z przepisami
- Przechowywanie pokrojonych warzyw i owoców w odpowiednich pojemnikach lub lodówce
- Utrzymywanie czystości narzędzi i powierzchni roboczych

3. Utrzymywanie czystości w obrębie kuchni i zaplecza sanitarnego:

- Sprzątanie i dezynfekowanie powierzchni roboczych, stołów, blatów i sprzętów kuchennych po każdym użyciu
- Zmywanie naczyń, sztućców, garnków i patelni po przygotowaniu potraw
- Opróżnianie koszy na śmieci i segregowanie odpadów
- Mycie i suszenie podłóg, ścian i okien w kuchni i na zapleczu
- Sprawdzanie stanu zapasów środków czystości i uzupełnianie ich w razie potrzeby
- Przestrzeganie zasad higieny osobistej i bezpieczeństwa żywności

4. Czyszczenie sprzętu kuchennego, powierzchni stołów, podłóg i maszyn:

- Usuwanie zanieczyszczeń mechanicznych, takich jak resztki jedzenia, kurz, piasek itp. za pomocą szczotek, skrobaczek, czyściw lub oczyszczaczy parowych
- Zmywanie, spłukiwanie i polerowanie sprzętu kuchennego, naczyń, pojemników i urządzeń
- Mycie i dezynfekowanie powierzchni stołów, blatów i podłóg za pomocą wody i detergentu lub środka dezynfekującego
- Wyrzucanie śmieci i segregowanie odpadów

5. Zmywanie naczyń:

- Zbieranie brudnych naczyń, sztućców, garnków i patelni z kuchni i sali sprzedaży
- Sortowanie naczyń według rodzaju i stopnia zabrudzenia
- Zmywanie, spłukiwanie i osuszanie naczyń
- Układanie naczyń w odpowiednich miejscach przechowywania
- Czyszczenie i dezynfekowanie zlewu i zmywarki

6. Doraźna pomoc szefowi kuchni oraz pozostałym kucharzom:

- Wykonywanie prostych czynności kulinarnych pod nadzorem szefa kuchni lub kucharzy, takich jak mieszanie, smażenie, gotowanie, pieczenie itp.
- Przygotowywanie składników do potraw, takich jak warzywa, mięso, sosy, przyprawy itp.
- Dostarczanie potraw z kuchni do sali sprzedaży lub punktu odbioru
- Uzupełnianie zapasów produktów i materiałów potrzebnych do pracy w kuchni

3.1.14. Zadania zarządu

1. Określanie celów i strategii rozwoju sieci:

- Analiza SWOT mocnych i słabych stron, szans i zagrożeń dla firmy i konkurencji przez zarząd
- Ustalenie celów strategicznych na trzy lub pięć lat przez zarząd, zgodnych z misją i wizją firmy oraz pokazujących kierunek jej rozwoju
- Opracowanie planu strategicznego przez zarząd, zawierającego konkretne działania i wskaźniki do realizacji celów strategicznych oraz harmonogram ich wykonania
- Zarządzanie strategiczne zasobami biznesowymi i monitorowanie postępów w osiąganiu celów strategicznych przez zarząd, z wprowadzaniem ewentualnych korekt

2. Nadzorowanie jakości usług i produktów oferowanych przez placówki:

- Polityka jakości dla całej sieci pizzerii ustalana przez zarząd, określająca standardy i oczekiwania dotyczące usług i produktów
- Wdrażanie systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami uznawanego standardu przez zarząd
- Monitorowanie i kontrola jakości usług i produktów oferowanych przez placówki przez zarząd, z wykorzystaniem różnych metod i narzędzi, takich jak audyty wewnętrzne i zewnętrzne, ankiety satysfakcji klienta, analiza skarg i reklamacji, statystyczna kontrola procesu itp.
- Wprowadzanie działań korygujących i zapobiegawczych przez zarząd w przypadku stwierdzenia niezgodności lub odchyleń od ustalonych standardów
- Dążenie do ciągłej poprawy jakości usług i produktów oferowanych przez placówki przez zarząd, z wykorzystaniem danych zebranych z monitoringu i kontroli oraz uwzględniając zmieniające się potrzeby i oczekiwania klientów

3. Współpraca z mediami i promocja marki:

- Budowanie i utrzymywanie dobrych relacji z przedstawicielami mediów, takimi jak dziennikarze, redaktorzy, blogerzy czy influencerzy przez zarząd
- Dostarczanie mediom wartościowych treści dotyczących firmy, jej produktów i usług, strategii działania oraz osiągnięć przez zarząd
- Wykorzystywanie różnych form współpracy z mediami, takich jak artykuły sponsorowane, wywiady, konferencje prasowe czy webinary przez zarząd
- Monitorowanie i mierzenie efektywności działań w zakresie współpracy z mediami i promocji marki przez zarząd, z analizą między innymi zasięgu publikacji, liczby wejść na stronę internetową czy poziomu rozpoznawalności marki
- Reagowanie na sytuacje kryzysowe w mediach i dbanie o ochronę reputacji firmy przez zarząd

4. Zarządzanie finansami i budżetem sieci:

- Planowanie i ustalanie budżetu sieci na określony okres czasu przez zarząd, z uwzględnieniem dochodów i wydatków związanych z działalnością placówek
- Monitorowanie i kontrola realizacji budżetu sieci przez zarząd, z porównaniem planowanych i rzeczywistych przychodów i kosztów oraz analizą odchyleń
- Podejmowanie decyzji dotyczących alokacji środków finansowych na poszczególne cele i projekty w ramach sieci pizzerii przez zarząd
- Sprawowanie nadzoru nad rachunkowością i sprawozdawczością finansową sieci pizzerii przez zarząd, z zapewnieniem zgodności z obowiązującymi przepisami i standardami
- Optymalizacja kosztów i zwiększanie rentowności sieci pizzerii przez zarząd, z wprowadzaniem działań oszczędnościowych lub inwestycyjnych

5. Wspieranie partnerów biznesowych:

- Nawiązywanie i utrzymywanie dobrych relacji z partnerami biznesowymi, takimi jak dostawcy produktów czy usług przez zarząd
- Negocjowanie i podpisywanie umów partnerskich przez zarząd zgodnie z warunkami i standardami sieci pizzerii
- Monitorowanie i ocena jakości współpracy z partnerami biznesowymi przez zarząd
- Wprowadzanie działań korygujących lub sankcji w przypadku nieprawidłowości lub naruszeń

6. Analiza rynku i konkurencji:

- Obserwowanie i badanie rynku pizzerii pod kątem wielkości, wartości, trendów i potrzeb klientów przez zarząd
- Identyfikowanie i ocena bezpośrednich i pośrednich konkurentów pod względem oferty produktowej, cenowej, jakościowej i promocyjnej przez zarząd
- Wykorzystywanie różnych metod i narzędzi do zbierania danych o rynku i konkurencji przez zarząd, takich jak ankiety, wywiady, grupy fokusowe czy analiza internetowa
- Porównywanie mocnych i słabych stron firmy z mocnymi i słabymi stronami konkurencji oraz identyfikowanie szans i zagrożeń przez zarząd
- Opracowywanie strategii rynkowej opartej na wynikach analizy rynku i konkurencji oraz dostosowywanie jej do zmieniających się warunków przez zarząd

7. Prowadzenie negocjacji i zawieranie umów biznesowych:

- Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu z potencjalnymi partnerami biznesowymi przez zarząd, takimi jak dostawcy produktów czy usług
- Przedstawianie i omawianie warunków współpracy z partnerami biznesowymi przez zarząd, takich jak wysokość opłat, zakres obowiązków i praw stron
- Stosowanie różnych technik negocjacyjnych przez zarząd, takich jak argumentacja, perswazja, pytania otwarte czy zamknięte, ustępstwa czy koncesje, aby osiągnąć korzystne dla obu stron porozumienie
- Sporządzanie i podpisywanie umów biznesowych przez zarząd zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz uzgodnionymi warunkami
- Monitorowanie i egzekwowanie przestrzegania umów biznesowych przez partnerów biznesowych oraz rozwiązywanie ewentualnych sporów lub konfliktów przez zarząd

3.2. Sposoby komunikacji wykorzystywane przez pracowników

- **Komunikacja bezpośrednia** – rozmowa twarzą w twarz z innymi pracownikami. Jest to najbardziej skuteczny i osobisty sposób komunikacji, który pozwala na szybkie przekazanie informacji i rozwiązywanie konfliktów.
- **Komunikacja telefoniczna** – służy do szybkiego i bezpośredniego przekazywania lub uzyskiwania informacji, rozwiązywania pilnych problemów lub sprawdzania dostępności pracowników. Kontakt telefoniczny między pracownikami pizzerii, np. kierownikiem, magazynierem, kucharzem, kelnerem może być wykorzystywany w celu potwierdzenia zamówienia i dostawy produktów, zgłaszania problemów lub nieprawidłowości w pracy lub produktach, uzgadniania szczegółów i zmian w pracy lub produktach.
- **Komunikator internetowy** - służy do komunikacji z innymi pracownikami sieci pizzerii, a także do konsultacji i szkoleń online.
- **Aplikacja mobilna** - służy do monitorowania stanu zamówień, zapasów i sprzedaży, a także do odbierania opinii i ocen od klientów.
- **Listy** - służą do wysyłania oficjalnych informacji i zawiadomień do klientów, pracowników i instytucji.
- **Raporty** - służą do przedstawiania wyników działalności pizzerii, takich jak obroty, koszty, zyski i straty.
- **Instrukcje** - służą do określania zasad i procedur obowiązujących w pizzerii, takich jak standardy obsługi, higieny i bezpieczeństwa.
- **Formularze** - służą do zbierania danych i informacji od klientów i pracowników, takich jak ankiety satysfakcji, zgłoszenia reklamacji lub wnioski urlopowe.
- **Lista zadań do wykonania** - jest to narzędzie służące do planowania i organizowania pracy, polegające na spisaniu wszystkich zadań, które należy wykonać w określonym czasie. Lista zadań do wykonania pomaga ustalić priorytety, kontrolować postępy i monitorować efektywność pracy. Lista zadań do wykonania może być tworzona indywidualnie lub wspólnie przez zespół pracowników.
- **Raport z pracy** - jest to dokument, w którym pracownik przedstawia informacje o wykonanych zadaniach, osiągniętych wynikach, napotkanych problemach i proponowanych rozwiązaniach. Raport z pracy służy do informowania przełożonego lub klienta o stanie realizacji projektu lub zadania, a także do oceny jakości i efektywności pracy. Raport z pracy może być sporządzany codziennie, tygodniowo, miesięcznie lub według innego harmonogramu.

- **Wiadomość e-mail** - jest to forma komunikacji elektronicznej, polegająca na wysyłaniu i odbieraniu wiadomości tekstowych, graficznych lub multimedialnych za pomocą sieci komputerowej. Wiadomość e-mail umożliwia szybką i taną wymianę informacji między osobami znajdującymi się w różnych miejscach. Wiadomość e-mail może służyć do przekazywania oficjalnych lub nieoficjalnych informacji, dokumentów, załączników, linków lub innych treści.
- **Spotkania i szkolenia** - są to formy komunikacji grupowej, polegające na spotykaniu się pracowników w celu omawiania spraw związanych z pracą, wymiany opinii i doświadczeń, podejmowania decyzji lub zdobywania nowych umiejętności i wiedzy. Spotkania i szkolenia mogą być organizowane w różnych formatach i miejscach, np. w siedzibie firmy, w hotelu, online. Spotkania i szkolenia mogą służyć do informowania o zmianach, planach lub celach firmy, motywowania i integrowania pracowników, rozwiązywania konfliktów lub poprawy jakości pracy.
- **Tablice ogłoszeń i dokumenty** – są to formy komunikacji pisemnej, polegające na umieszczaniu informacji na widocznych miejscach lub przekazywaniu ich w formie papierowej lub elektronicznej. Tablice ogłoszeń i dokumenty mogą służyć do informowania o ważnych sprawach, zasadach, terminach, planach, zmianach lub ofertach związanych z pracą.
- **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

3.3. Przepływ informacji pomiędzy pracownikami

3.4. Dokumenty powiązane lub wykorzystywane przez pracowników

3.4.1. Dokumenty dostawcy produktów do pizzerii

Dokumenty wykorzystywane przez dostawcę produktów:

- **Dokumenty pojazdu:** dowód rejestracyjny, polisa ubezpieczeniowa, karta pojazdu, przegląd techniczny, karta paliwowa, karta drogowa, karta parkingowa.
- **Dokumenty produktów:** faktura, paragon, protokół odbioru, lista przewozowa, etykieta produktu, karta produktu, certyfikat jakości.
- **Dokumenty dostawy:** harmonogram dostawy, potwierdzenie dostawy, raport z dostawy, reklamacja produktu, protokół szkody.
- **Dokumenty płatności:** potwierdzenie płatności, rachunek bankowy, pokwitowanie wpłaty, bon towarowy.
- **Dokumenty osobowe:** dowód osobisty, prawo jazdy, zaświadczenie o niekaralności, zaświadczenie lekarskie, zaświadczenie o ukończeniu kursu lub szkolenia.
- **Dokumenty zatrudnienia:** umowa o pracę, umowa zlecenie, umowa o dzieło, regulamin pracy, karta pracy, świadectwo pracy.
- **Dokumenty płacowe:** umowa o wynagrodzeniu, karta wynagrodzeń, list płac, deklaracja podatkowa, deklaracja ZUS, deklaracja PFRON.
- **Dokumenty urlopowe:** wniosek urlopowy, zaświadczenie o urlopie, zaświadczenie o chorobie, zaświadczenie o opiece nad dzieckiem.

Dokumenty pojazdu:

- **Dowód rejestracyjny:** dokument potwierdzający zarejestrowanie pojazdu w odpowiednim urzędzie i nadanie mu numeru rejestracyjnego, zawierający dane o właścicielu pojazdu, marce, modelu, roku produkcji, pojemności silnika, mocy, masie własnej i dopuszczalnej, kolorze i rodzaju pojazdu.
- **Polisa ubezpieczeniowa:** dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia pojazdu od odpowiedzialności cywilnej (OC) lub autocasco (AC), zawierający dane o ubezpieczającym i ubezpieczonym, numerze rejestracyjnym i identyfikacyjnym pojazdu, zakresie i wysokości ubezpieczenia, okresie obowiązywania ubezpieczenia i sposobie płatności składki.

- Karta pojazdu: dokument zawierający szczegółowe dane techniczne i eksploatacyjne pojazdu, takie jak rodzaj i numer nadwozia, silnika i skrzyni biegów, pojemność zbiornika paliwa, wymiary i ciśnienie opon, poziom hałasu i emisji spalin, wyposażenie dodatkowe i specjalne.
- Przegląd techniczny: dokument potwierdzający wykonanie okresowego badania technicznego pojazdu w stacji kontroli pojazdów i stwierdzenie jego sprawności technicznej i zgodności z przepisami, zawierający datę i wynik badania, termin następnego badania, pieczęć i podpis diagnosty.
- Karta paliwowa: dokument umożliwiający tankowanie paliwa na stacjach benzynowych za pomocą specjalnego terminala lub aplikacji mobilnej bez konieczności płacenia gotówką lub kartą płatniczą, zawierający dane o właścicielu karty, numerze rejestracyjnym pojazdu, limicie paliwa i okresie ważności karty.
- Karta drogowa: dokument służący do rejestracji przebiegu pojazdu i ilości zużytego paliwa w celu rozliczenia kosztów podróży służbowych lub delegacji, zawierający dane o kierowcy pojazdu, numerze rejestracyjnym pojazdu, trasie przejazdu, celu podróży, dacie i czasie wyjazdu i powrotu, liczniku początkowym i końcowym, ilości zatankowanego paliwa i jego cenie.
- Karta parkingowa: dokument uprawniający do korzystania z miejsc parkingowych przeznaczonych dla osób niepełnosprawnych lub innych uprzywilejowanych grup użytkowników drogi, zawierający dane o właścicielu karty, numerze rejestracyjnym pojazdu, okresie ważności karty i symbolu niepełnosprawności lub innego uprawnienia.

Dokumenty produktów:

- Faktura: dokument potwierdzający sprzedaż produktów i zawierający dane o sprzedawcy i nabywcy, numerze i dacie wystawienia faktury, numerze i dacie zamówienia, ilości, nazwie, cenie jednostkowej i łącznej produktów, stawce i kwocie podatku VAT, sposobie i terminie płatności, podpisie sprzedawcy i nabywcy.
- Paragon: dokument potwierdzający sprzedaż produktów i zawierający dane o sprzedawcy i nabywcy, numerze i dacie wystawienia paragonu, ilości, nazwie, cenie jednostkowej i łącznej produktów, stawce i kwocie podatku VAT, sposobie płatności, pieczęci i podpisie sprzedawcy.
- Protokół odbioru: dokument potwierdzający odbiór produktów i zawierający dane o dostawcy i odbiorcy, numerze i dacie wystawienia protokołu, numerze i dacie zamówienia lub faktury, ilości, nazwie i jakości produktów, ewentualnych

uwagach lub zastrzeżeniach dotyczących produktów, podpisie dostawcy i odbiorcy.

- Lista przewozowa: dokument towarzyszący przewozowi produktów i zawierający dane o nadawcy i odbiorcy, numerze i dacie wystawienia listy przewozowej, numerze rejestracyjnym pojazdu przewożącego produkty, ilości, nazwie i masie produktów, warunkach przewozu i dostawy produktów, podpisie nadawcy i odbiorcy.
- Etykieta produktu: dokument przymocowany do opakowania produktu lub umieszczony na nim i zawierający dane o producencie lub dystrybutorze produktu, nazwie i rodzaju produktu, składzie lub składnikach produktu, masie lub objętości produktu, terminie przydatności lub ważności produktu, warunkach przechowywania lub użytkowania produktu.
- Karta produktu: dokument zawierający szczegółowe informacje o produkcie i jego właściwościach, takich jak nazwa i rodzaj produktu, skład lub składniki produktu, masa lub objętość produktu, termin przydatności lub ważności produktu, warunki przechowywania lub użytkowania produktu, sposób przygotowania lub podania produktu.
- Certyfikat jakości: dokument potwierdzający spełnienie przez produkt określonych norm lub standardów jakościowych i zawierający dane o producencie lub dystrybutorze produktu, nazwie i rodzaju produktu, numerze partii lub serii produktu, wynikach badań lub testów jakościowych produktu, datę i miejsce wystawienia certyfikatu oraz pieczęć i podpis uprawnionej osoby lub instytucji.

Dokumenty dostawy:

- Harmonogram dostawy: dokument zawierający planowane terminy i miejsca dostawy produktów do poszczególnych pizzerii, ilość i rodzaj produktów do dostarczenia, numer rejestracyjny pojazdu dostawczego i dane kierowcy, ewentualne uwagi lub zmiany dotyczące dostawy.
- Potwierdzenie dostawy: dokument potwierdzający wykonanie dostawy produktów do pizzerii i zawierający dane o dostawcy i odbiorcy produktów, numerze i dacie wystawienia potwierdzenia, numerze i dacie zamówienia lub faktury, ilości i nazwie produktów, podpisie dostawcy i odbiorcy.
- Raport z dostawy: dokument zawierający podsumowanie wykonanych dostaw produktów do pizzerii i zawierający dane o kierowcy pojazdu dostawczego, numerze rejestracyjnym pojazdu, trasie przejazdu, ilości i rodzaju produktów dostarczonych do poszczególnych pizzerii, czasie wyjazdu i powrotu, ilości

zatankowanego paliwa i jego cenie, ewentualnych problemach lub nieprawidłowościach w trakcie dostawy.

- Reklamacja produktu: dokument zgłaszający niezgodność lub wadę produktu dostarczonego do pizzerii i zawierający dane o reklamującym i reklamowanym produkcie, numerze i dacie wystawienia reklamacji, numerze i dacie zamówienia lub faktury, opisie niezgodności lub wady produktu, żądaniu reklamującego dotyczącym wymiany lub zwrotu produktu lub obniżenia ceny.
- Protokół szkody: dokument sporządzany w przypadku uszkodzenia lub utraty produktu w trakcie transportu lub dostawy i zawierający dane o sprawcy i poszkodowanym produkcie, numerze i dacie wystawienia protokołu, numerze rejestracyjnym pojazdu przewożącego produkt, opisie okoliczności i przyczyny szkody, wysokości szkody i sposobie jej naprawienia lub pokrycia.

Dokumenty płatności:

- Potwierdzenie płatności: dokument potwierdzający dokonanie płatności za produkty dostarczone do pizzerii i zawierający dane o płacącym i odbierającym płatność, numerze i dacie wystawienia potwierdzenia, numerze i dacie zamówienia lub faktury, kwocie i formie płatności, podpisie płacącego i odbierającego płatność.
- Rachunek bankowy: dokument potwierdzający wykonanie przelewu bankowego za produkty dostarczone do pizzerii i zawierający dane o nadawcy i odbiorcy przelewu, numerze i dacie wykonania przelewu, numerze konta bankowego nadawcy i odbiorcy, tytule przelewu, kwocie przelewu i opłatach bankowych.
- Pokwitowanie wpłaty: dokument potwierdzający dokonanie wpłaty gotówkowej za produkty dostarczone do pizzerii i zawierający dane o wpłacającym i przyjmującym wpłatę, numerze i dacie wystawienia pokwitowania, numerze i dacie zamówienia lub faktury, kwocie wpłaty i ewentualnej reszcie, podpisie wpłacającego i przyjmującego wpłatę.
- Bon towarowy: dokument uprawniający do otrzymania produktów o określonej wartości bez konieczności dokonywania płatności gotówkowej lub kartą płatniczą i zawierający dane o wystawcy i posiadaczu bonu, numerze i dacie wystawienia bonu, wartości bonu i okresie ważności bonu, pieczęci i podpisie wystawcy bonu.

Dokumenty osobowe:

- Dowód osobisty: dokument potwierdzający tożsamość i obywatelstwo osoby i zawierający dane o imieniu i nazwisku, dacie i miejscu urodzenia, numerze PESEL, płci, wzroście, kolorze oczu, adresie zamieszkania, okresie ważności dowodu, zdjęciu i podpisie osoby.
- Prawo jazdy: dokument uprawniający do kierowania pojazdem mechanicznym i zawierający dane o imieniu i nazwisku, dacie i miejscu urodzenia, numerze PESEL, adresie zamieszkania, okresie ważności prawa jazdy, kategoriach pojazdów uprawniających do kierowania, zdjęciu i podpisie osoby.
- Zaświadczenie o niekaralności: dokument potwierdzający brak wpisu w rejestrze skazanych lub karnym nadzorze lub zawierający informacje o wpisach dotyczących osoby i zawierający dane o imieniu i nazwisku, dacie i miejscu urodzenia, numerze PESEL, adresie zamieszkania, celu wydania zaświadczenia, dacie i miejscu wystawienia zaświadczenia oraz pieczęci i podpisie uprawnionej osoby lub instytucji.
- Zaświadczenie lekarskie: dokument potwierdzający stan zdrowia osoby i jej zdolność do wykonywania określonej pracy lub czynności i zawierający dane o imieniu i nazwisku, dacie i miejscu urodzenia, numerze PESEL, adresie zamieszkania, rodzaju pracy lub czynności wymagającej zaświadczenia lekarskiego, wynikach badań lekarskich i orzeczeniu lekarza o zdolności lub niezdolności do pracy lub czynności, dacie i miejscu wystawienia zaświadczenia lekarskiego oraz pieczęci i podpisie lekarza.
- Zaświadczenie o ukończeniu kursu lub szkolenia: dokument potwierdzający nabycie przez osobę określonych umiejętności lub kwalifikacji w ramach ukończonego kursu lub szkolenia i zawierający dane o imieniu i nazwisku, dacie i miejscu urodzenia, numerze PESEL, adresie zamieszkania, nazwie i rodzaju kursu lub szkolenia ukończonego przez osobę, zakresie tematycznym kursu lub szkolenia, czasie trwania kursu lub szkolenia, wynikach egzaminu końcowego lub testu sprawdzającego umiejętności lub kwalifikacje osoby, dacie i miejscu wystawienia zaświadczenia o ukończeniu kursu lub szkolenia oraz pieczęci i podpisie uprawnionej osoby lub instytucji.

Dokumenty zatrudnienia:

- Umowa o pracę: dokument zawierający warunki zatrudnienia osoby na podstawie stosunku pracy i zawierający dane o pracodawcy i pracowniku, rodzaju umowy o pracę, czasie trwania umowy o pracę, zakresie obowiązków pracownika, miejscu i czasie pracy, wysokości wynagrodzenia i sposobie jego

wypłaty, okresie wypowiedzenia umowy o pracę, podpisie pracodawcy i pracownika.

- Umowa zlecenie: dokument zawierający warunki zatrudnienia osoby na podstawie umowy cywilnoprawnej i zawierający dane o zleceniodawcy i zleceniobiorcy, przedmiocie i celu umowy zlecenia, czasie trwania umowy zlecenia, zakresie obowiązków zleceniobiorcy, wysokości wynagrodzenia i sposobie jego wypłaty, podpisie zleceniodawcy i zleceniobiorcy.
- Umowa o dzieło: dokument zawierający warunki zatrudnienia osoby na podstawie umowy cywilnoprawnej i zawierający dane o zamawiającym i wykonawcy, przedmiocie i celu umowy o dzieło, czasie trwania umowy o dzieło, zakresie obowiązków wykonawcy, wysokości wynagrodzenia i sposobie jego wypłaty, podpisie zamawiającego i wykonawcy.
- Regulamin pracy: dokument zawierający zasady organizacji pracy w pizzerii i zawierający dane o pracodawcy i pracownikach, godzinach pracy i przerwach w pracy, systemie rozliczania czasu pracy, urlopach i zwolnieniach lekarskich, obowiązkach i uprawnieniach pracowników, odpowiedzialności dyscyplinarnej i materialnej pracowników, sposobie rozwiązywania sporów i konfliktów w pracy.
- Karta pracy: dokument służący do rejestracji przebiegu zatrudnienia osoby na podstawie stosunku pracy i zawierający dane o imieniu i nazwisku, dacie urodzenia, numerze PESEL, wykształceniu i kwalifikacjach osoby oraz dane o pracodawcach, okresach zatrudnienia, rodzajach umów o pracę, stanowiskach pracy i wynagrodzeniach osoby.
- Świadectwo pracy: dokument potwierdzający okres zatrudnienia osoby na podstawie stosunku pracy i zawierający dane o imieniu i nazwisku, dacie urodzenia, numerze PESEL osoby oraz dane o pracodawcy, okresie zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę, stanowisku pracy i zakresie obowiązków osoby oraz przyczynie rozwiązania umowy o pracę.

Dokumenty płacowe:

- Umowa o wynagrodzeniu: dokument zawierający warunki wypłaty wynagrodzenia za pracę lub usługę i zawierający dane o płacącym i odbierającym wynagrodzenie, rodzaju umowy o pracę lub zlecenie, wysokości wynagrodzenia brutto i netto, składnikach wynagrodzenia, takich jak podstawa, dodatki, premie, prowizje, sposobie i terminie wypłaty wynagrodzenia, podpisie płacącego i odbierającego wynagrodzenie.
- Karta wynagrodzeń: dokument zawierający szczegółowe informacje o wysokości i składzie wynagrodzenia za dany okres rozliczeniowy i zawierający

dane o imieniu i nazwisku, numerze PESEL, stanowisku pracy osoby oraz dane o ilości przepracowanych godzin lub dni, stawce godzinowej lub dziennej, wysokości wynagrodzenia brutto i netto, składnikach wynagrodzenia, takich jak podstawa, dodatki, premie, prowizje, wysokości zaliczek i potrąceń, takich jak podatek dochodowy, składki ZUS, PFRON, alimenty.

- List płac: dokument zawierający zestawienie wysokości i składu wynagrodzeń wszystkich pracowników lub zleceniobiorców za dany okres rozliczeniowy i zawierający dane o imionach i nazwiskach, numerach PESEL, stanowiskach pracy osób oraz dane o ilości przepracowanych godzin lub dni, stawkach godzinowych lub dziennych, wysokości wynagrodzeń brutto i netto, składnikach wynagrodzeń, takich jak podstawa, dodatki, premie, prowizje, wysokości zaliczek i potrąceń, takich jak podatek dochodowy, składki ZUS, PFRON, alimenty.
- Deklaracja podatkowa: dokument zawierający informacje o dochodach i kosztach uzyskania przychodu osoby za dany rok podatkowy i zawierający dane o imieniu i nazwisku, numerze PESEL osoby oraz dane o źródłach dochodu osoby, wysokości dochodu osoby z każdego źródła dochodu, wysokości kosztów uzyskania przychodu osoby z każdego źródła dochodu, wysokości podatku dochodowego należnego od osoby lub nadpłaty podatku dochodowego przez osobę.
- Deklaracja ZUS: dokument zawierający informacje o wysokości składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne należnych od osoby za dany okres rozliczeniowy i zawierający dane o imieniu i nazwisku, numerze PESEL osoby oraz dane o rodzaju ubezpieczenia społecznego i zdrowotnego osoby, podstawie wymiaru składek osoby z każdego źródła dochodu lub przychodu osoby, stawce procentowej składek osoby z każdego źródła dochodu lub przychodu osoby, wysokości składek należnych od osoby z każdego źródła dochodu lub przychodu osoby.
- Deklaracja PFRON: dokument zawierający informacje o wysokości składki na Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych należnej od osoby za dany okres rozliczeniowy i zawierający dane o imieniu i nazwisku, numerze PESEL osoby oraz dane o podstawie wymiaru składki osoby z każdego źródła dochodu lub przychodu osoby, stawce procentowej składki

Dokumenty urlopowe:

- Wniosek urlopowy: dokument składany przez osobę ubiegającą się o udzielenie urlopu wypoczynkowego lub okolicznościowego i zawierający dane

o imieniu i nazwisku, stanowisku pracy, rodzaju urlopu, terminie i długości urlopu, podpisie osoby ubiegającej się o urlop i osoby zatwierdzającej urlop.

- Zaświadczenie o urlopie: dokument potwierdzający udzielenie urlopu wypoczynkowego lub okolicznościowego osobie i zawierający dane o imieniu i nazwisku, stanowisku pracy, rodzaju urlopu, terminie i długości urlopu, podpisie osoby udzielającej urlopu i osoby korzystającej z urlopu.
- Zaświadczenie o chorobie: dokument potwierdzający niezdolność do pracy osoby z powodu choroby lub uszczerbku na zdrowiu i zawierający dane o imieniu i nazwisku, numerze PESEL osoby oraz dane o terminie i przyczynie niezdolności do pracy osoby, orzeczeniu lekarza o niezdolności do pracy osoby, dacie i miejscu wystawienia zaświadczenia oraz pieczęci i podpisie lekarza.
- Zaświadczenie o opiece nad dzieckiem: dokument potwierdzający niezdolność do pracy osoby z powodu konieczności sprawowania opieki nad dzieckiem do lat 14 lub dzieckiem niepełnosprawnym i zawierający dane o imieniu i nazwisku, numerze PESEL osoby oraz dane o terminie i przyczynie niezdolności do pracy osoby, imieniu i nazwisku oraz dacie urodzenia dziecka wymagającego opieki, dacie i miejscu wystawienia zaświadczenia oraz pieczęci i podpisie lekarza lub dyrektora placówki opiekuńczej.

3.4.2. Dokumenty działu finansowego

Dokumenty wykorzystywane przez dział finansowy:

- **dokumenty księgowe** - zawierające informacje o operacjach gospodarczych firmy, takie jak faktury, paragony, rachunki, umowy, deklaracje podatkowe, dowody księgowe itp.
- **sprawozdania finansowe** - prezentujące sytuację majątkową i finansową firmy oraz jej wynik finansowy za określony okres, takie jak bilans, rachunek zysków i strat, rachunek przepływów pieniężnych, zestawienie zmian w kapitale własnym itp.
- **budżety i plany finansowe** - planujące i prognozujące przyszłe przychody i koszty firmy oraz jej potrzeby finansowe, takie jak budżet dochodów i wydatków, budżet inwestycyjny, budżet kasowy, plan finansowy itp.
- **analizy i raporty finansowe** - oceniające i interpretujące dane finansowe firmy oraz jej otoczenia rynkowego, takie jak analiza wskaźnikowa, analiza rentowności, analiza ryzyka, raporty zarządcze itp.
- **dokumenty związane z finansowaniem** - pozyskujące i obsługujące źródła finansowania działalności firmy, takie jak umowy kredytowe, umowy leasingowe, umowy emisji obligacji lub akcji, umowy zabezpieczenia ryzyka rynkowego itp.

Dokumenty księgowe:

- dokumenty zewnętrzne - to dokumenty otrzymane od zewnętrznych kontrahentów lub wystawione przez firmę i przekazane kontrahentom, np. faktury, rachunki, umowy, deklaracje podatkowe itp.
- dokumenty wewnętrzne - to dokumenty dotyczące operacji wewnątrz firmy, np. listy płac, rachunki rozliczenia umów zlecenia i umów o dzieło, dokumenty obrotu kasowego, magazynowego i środków trwałych itp.
- dokumenty korygujące - to dokumenty służące do korekty błędów lub zmian w dokumentach zewnętrznych lub wewnętrznych, np. faktury korygujące, noty korygujące itp.
- dokumenty zbiorcze - to dokumenty służące do podsumowania danych z innych dokumentów księgowych, np. raport kasowy, zestawienie rozrachunków itp.

Każdy dokument księgowy powinien zawierać następujące elementy:

- określenie rodzaju dowodu
- określenie stron (nazwa, adres, numery identyfikacyjne)
- treść (opis) danej operacji, jej wartość, ilość i cenę jednostkową
- datę operacji i sporządzenia dowodu
- podpisy osób odpowiedzialnych za operację
- zapis stwierdzający sprawdzenie dowodu oraz opis kwalifikujący dowód do ewidencji (dekretacja dowodu) wraz z podpisem osób odpowiedzialnych

Sprawozdania finansowe:

- sprawozdanie z sytuacji finansowej (bilans) - pokazuje aktywa (majątek), pasywa (źródła finansowania) i kapitał własny firmy na koniec okresu sprawozdawczego
- sprawozdanie z wyniku finansowego (rachunek zysków i strat) - pokazuje przychody i koszty oraz zysk lub stratę firmy za okres sprawozdawczy
- sprawozdanie z przepływów pieniężnych (rachunek przepływów pieniężnych) - pokazuje źródła i kierunki przepływów pieniężnych z działalności operacyjnej, inwestycyjnej i finansowej firmy za okres sprawozdawczy
- sprawozdanie ze zmian w kapitale własnym (zestawienie zmian w kapitale własnym) - pokazuje zmiany w składnikach kapitału własnego firmy za okres sprawozdawczy, wynikające z wyniku finansowego, dywidendy, emisji akcji itp.
- dodatkowe informacje i objaśnienia (informacje dodatkowe) - zawierają dodatkowe dane i wyjaśnienia dotyczące pozycji i wartości prezentowanych w

pozostałych częściach sprawozdania finansowego oraz metod i zasad rachunkowości stosowanych przez firmę

Budżety i plany finansowe:

- budżet dochodów i wydatków - pokazuje planowane przychody ze sprzedaży produktów i usług oraz planowane koszty związane z produkcją, dystrybucją, administracją itp.
- budżet inwestycyjny - pokazuje planowane nakłady inwestycyjne na zakup lub modernizację środków trwałych, takich jak maszyny, urządzenia, budynki itp.
- budżet kasowy - pokazuje planowane wpływy i wydatki pieniężne oraz saldo kasowe na koniec każdego miesiąca lub kwartału
- plan finansowy - pokazuje planowane źródła finansowania działalności bieżącej i inwestycyjnej, takie jak kredyty, leasing, obligacje, akcje itp. oraz ich koszt i warunki

Analizy i raporty finansowe:

- analiza wskaźnikowa - polega na obliczaniu wskaźników finansowych, takich jak rentowność, płynność, zadłużenie, aktywność itp., które pozwalają na ocenę sytuacji finansowej firmy w różnych aspektach
- analiza rentowności - polega na określaniu źródeł i poziomu rentowności firmy oraz jej poszczególnych produktów, usług, segmentów rynkowych itp.
- analiza ryzyka - polega na ocenie prawdopodobieństwa wystąpienia niekorzystnych zdarzeń i ich wpływu na sytuację finansową firmy oraz stosowaniu mechanizmów niwelowania ryzyka
- raporty zarządcze - są to dokumenty prezentujące kluczowe informacje finansowe i niefinansowe dla zarządu firmy lub innych zainteresowanych stron, takie jak raporty sprzedaży, kosztów, marży, zysku itp.

Dokumenty związane z finansowaniem:

- umowy kredytowe - to dokumenty regulujące warunki udzielenia i spłaty kredytu przez bank lub inną instytucję finansową na rzecz firmy, np. kredyt obrotowy, kredyt inwestycyjny, kredyt hipoteczny itp.
- umowy leasingowe - to dokumenty regulujące warunki oddania w użytkowanie przez firmę leasingową środka trwałego na rzecz firmy na określony czas i za określoną opłatą, np. leasing operacyjny, leasing finansowy itp.
- umowy emisji obligacji lub akcji - to dokumenty regulujące warunki emisji i sprzedaży papierów wartościowych przez firmę na rzecz inwestorów w celu

pozyskania kapitału własnego lub obcego, np. obligacje korporacyjne, akcje zwykłe, akcje uprzywilejowane itp.

- umowy zabezpieczenia ryzyka rynkowego - to dokumenty regulujące warunki zawierania transakcji instrumentami pochodnymi przez firmę w celu zabezpieczenia się przed ryzykiem zmian cen lub kursów walut, np. kontrakty terminowe, opcje, swap itp.

3.4.3. Dokumenty działu zarządzania zasobami ludzkimi

Dokumenty wykorzystywane przez dział zarządzania zasobami ludzkimi:

- **Dokumenty kadrowe** - służą do prowadzenia ewidencji personalnej pracowników, takiej jak akta osobowe, umowy o pracę, świadectwa pracy, zaświadczenia, karty ewidencji czasu pracy itp.
- **Dokumenty płacowe** - służą do naliczania i wypłacania wynagrodzeń pracowników, takie jak listy płac, deklaracje podatkowe, raporty ZUS itp.
- **Dokumenty rekrutacyjne** - służą do pozyskiwania i selekcjonowania kandydatów na stanowiska pracy, takie jak ogłoszenia o pracę, formularze aplikacyjne, testy i ankiety rekrutacyjne, protokoły rozmów kwalifikacyjnych itp.
- **Dokumenty szkoleniowe** - służą do organizowania i realizowania szkoleń i rozwoju pracowników, takie jak plany szkoleniowe, programy i scenariusze szkoleń, materiały dydaktyczne, listy obecności, ankiety ewaluacyjne itp.
- **Dokumenty motywacyjne** - służą do nagradzania i doceniania pracowników za ich osiągnięcia i postawy w pracy, takie jak regulaminy nagród i premii, wnioski o przyznanie nagród lub premii, decyzje o przyznaniu nagród lub premii itp.
- **Dokumenty komunikacyjne** - służą do przekazywania informacji i wiedzy między pracownikami i działami firmy, takie jak newslettery, wiadomości błyskawiczne, intranet, oprogramowanie do współpracy zespołowej, spotkania itp.

Dokumenty kadrowe:

- Umowy o pracę - służą do ustalenia warunków zatrudnienia pracowników, takich jak rodzaj umowy, czas trwania, zakres obowiązków, wynagrodzenie, wymiar czasu pracy itp. Umowy o pracę powinny być sporządzone na piśmie i podpisane przez obie strony.
- Świadectwa pracy - służą do potwierdzenia okresu i charakteru zatrudnienia pracowników oraz ich oceny. Świadectwa pracy powinny być wystawiane na

żądanie pracownika przy rozwiązaniu umowy o pracę lub zmianie warunków zatrudnienia.

- Warunki zatrudnienia - służą do określenia szczegółowych praw i obowiązków pracowników oraz pracodawcy. Warunki zatrudnienia mogą być zawarte w umowie o pracę, regulaminie pracy, układzie zbiorowym lub innych aktach prawnych.
- Zaświadczenia - służą do udokumentowania różnych faktów dotyczących zatrudnienia pracowników, takich jak staż pracy, wysokość wynagrodzenia, urlop wypoczynkowy, zwolnienie lekarskie itp. Zaświadczenia powinny być wystawiane na żądanie pracownika lub innych podmiotów uprawnionych.
- Akta osobowe - służą do gromadzenia i przechowywania dokumentów dotyczących zatrudnienia i rozwoju pracowników, takich jak umowy o pracę, świadectwa pracy, warunki zatrudnienia, zaświadczenia, dokumenty szkoleniowe, oceny okresowe itp. Akta osobowe powinny być prowadzone dla każdego pracownika i chronione przed dostępem osób nieuprawnionych.
- Karty ewidencji czasu pracy - służą do rejestrowania i kontrolowania czasu pracy pracowników, takiego jak liczba godzin pracy, nadgodziny, przerwy, nieobecności itp. Karty ewidencji czasu pracy powinny być wypełniane przez pracowników lub ich przełożonych i sprawdzane przez dział kadr.
- Listy płac - służą do naliczania i wypłacania wynagrodzeń pracownikom oraz odprowadzania składek i podatków. Listy płac powinny być sporządzane na podstawie kart ewidencji czasu pracy i innych dokumentów płacowych oraz zawierać dane identyfikacyjne pracowników i pracodawcy oraz szczegółowe informacje o składnikach wynagrodzenia.

Dokumenty płacowe:

- Listy płac - służą do określenia wysokości i składników wynagrodzenia pracowników, takich jak podstawa, dodatki, premie, zasiłki, potrącenia itp. Listy płac powinny być sporządzane na podstawie kart ewidencji czasu pracy i innych dokumentów płacowych oraz zawierać dane identyfikacyjne pracowników i pracodawcy oraz szczegółowe informacje o składkach i podatkach.
- Deklaracje podatkowe - służą do rozliczania się z urzędem skarbowym z tytułu podatku dochodowego od osób fizycznych (PIT). Deklaracje podatkowe powinny być sporządzane na podstawie list płac i innych dokumentów podatkowych oraz zawierać dane identyfikacyjne pracowników i pracodawcy oraz informacje o dochodach i kosztach uzyskania przychodu.

- Raporty ZUS - służą do rozliczania się z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych z tytułu składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne. Raporty ZUS powinny być sporządzane na podstawie list płac i innych dokumentów ubezpieczeniowych oraz zawierać dane identyfikacyjne pracowników i pracodawcy oraz informacje o podstawach wymiaru składek i wysokości składek.
- Paski wynagrodzenia - służą do informowania pracowników o wysokości i składnikach ich wynagrodzenia oraz o odprowadzonych składkach i podatkach. Paski wynagrodzenia powinny być sporządzane na podstawie list płac i innych dokumentów płacowych oraz zawierać dane identyfikacyjne pracowników i pracodawcy oraz szczegółowe informacje o wynagrodzeniu netto i brutto.

Dokumenty rekrutacyjne:

- Ogłoszenia o pracę - służą do informowania potencjalnych kandydatów o wakujących stanowiskach pracy oraz o wymaganiach i warunkach zatrudnienia. Ogłoszenia o pracę powinny być zamieszczane w odpowiednich źródłach, takich jak prasa, Internet, agencje pośrednictwa pracy itp.
- Formularze aplikacyjne - służą do zbierania podstawowych danych o kandydatach, takich jak dane osobowe, wykształcenie, doświadczenie zawodowe, umiejętności itp. Formularze aplikacyjne powinny być jednolite i dostosowane do profilu stanowiska pracy.
- Testy i ankiety rekrutacyjne - służą do sprawdzania kompetencji i predyspozycji kandydatów do wykonywania określonych zadań lub funkcji. Testy i ankiety rekrutacyjne mogą dotyczyć np. inteligencji, osobowości, wiedzy, umiejętności językowych itp.
- Protokoły rozmów kwalifikacyjnych - służą do dokumentowania przebiegu i wyników rozmów kwalifikacyjnych z kandydatami. Protokoły rozmów kwalifikacyjnych powinny zawierać dane identyfikacyjne kandydatów i rekruterów oraz informacje o zadawanych pytaniach, udzielanych odpowiedziach i ocenach kandydatów.

Dokumenty szkoleniowe:

- Plany szkoleniowe - służą do określenia celów, zakresu, metod i terminów szkoleń dla pracowników. Plany szkoleniowe powinny być opracowywane na podstawie diagnozy potrzeb szkoleniowych i dostosowane do strategii i celów firmy.

- Programy i scenariusze szkoleń - służą do zaplanowania treści, formy i przebiegu poszczególnych szkoleń. Programy i scenariusze szkoleń powinny zawierać informacje o celach, grupie docelowej, czasie trwania, metodach i technikach dydaktycznych, materiałach pomocniczych, sposobach oceny itp.
- Materiały dydaktyczne - służą do przekazywania wiedzy i umiejętności uczestnikom szkoleń. Materiały dydaktyczne mogą być w formie pisemnej (np. skrypty, prezentacje, podręczniki) lub multimedialnej (np. filmy, nagrania, gry).
- Listy obecności - służą do rejestrowania i kontrolowania uczestnictwa pracowników w szkoleniach. Listy obecności powinny zawierać dane identyfikacyjne uczestników i prowadzących oraz informacje o dacie, czasie i miejscu szkolenia.
- Ankiety ewaluacyjne - służą do oceniania jakości i efektów szkoleń z perspektywy uczestników i prowadzących. Ankiety ewaluacyjne powinny być anonimowe i zawierać pytania dotyczące m.in. celów, treści, metod, formy, atmosfery i zadowolenia ze szkolenia.

Dokumenty motywacyjne:

- Regulaminy nagród i premii - służą do określenia zasad i kryteriów przyznawania nagród i premii pracownikom. Regulaminy nagród i premii powinny być opracowywane na podstawie celów i strategii firmy oraz uwzględniać różne rodzaje i formy nagród i premii (np. finansowe, rzeczowe, symboliczne).
- Wnioski o przyznanie nagród lub premii - służą do zgłaszania kandydatów do otrzymania nagród lub premii. Wnioski o przyznanie nagród lub premii powinny być składane przez przełożonych lub kolegów pracowników i zawierać uzasadnienie propozycji oraz dane identyfikacyjne kandydata i wnioskodawcy.
- Decyzje o przyznaniu nagród lub premii - służą do potwierdzenia przyznania nagród lub premii pracownikom. Decyzje o przyznaniu nagród lub premii powinny być podejmowane przez odpowiednie osoby lub organy (np. dyrektor, komisja) i zawierać dane identyfikacyjne pracownika i decydenta oraz informacje o rodzaju, formie i wysokości nagrody lub premii.

Dokumenty komunikacyjne:

- Komunikaty wewnętrzne - służą do informowania pracowników o ważnych sprawach dotyczących firmy, takich jak zmiany organizacyjne, nowe projekty,

cele, strategie, wyniki itp. Komunikaty wewnętrzne mogą być w formie pisemnej (np. e-mail, newsletter, ogłoszenie) lub ustnej (np. spotkanie, prezentacja, rozmowa telefoniczna).

- Ankiety pracownicze - służą do zbierania opinii i sugestii pracowników na temat różnych aspektów pracy i funkcjonowania firmy. Ankiety pracownicze mogą dotyczyć np. satysfakcji z pracy, klimatu organizacyjnego, motywacji, potrzeb szkoleniowych itp.
- Raporty i oceny pracy - służą do podsumowywania i oceniania osiągnięć i postępów pracowników w określonym okresie czasu. Raporty i oceny pracy powinny być sporządzane przez przełożonych lub samych pracowników (samoocena) i zawierać informacje o celach, zadaniach, wynikach, mocnych i słabych stronach oraz planach rozwoju pracownika.

3.4.4. Dokumenty działu marketingu

Dokumenty wykorzystywane przez dział marketingu sieci pizzerii:

- **Dokumenty planistyczne** - służą do określania celów, strategii i planów działań marketingowych. Przykłady: strategia marketingowa, brief.
- **Dokumenty analityczne** - służą do zbierania i analizowania danych dotyczących efektów i kosztów działań marketingowych. Przykłady: raport, ankieta, badanie.
- **Dokumenty prawne** - służą do regulowania warunków współpracy i płatności między działem marketingu a zewnętrznymi dostawcami usług lub produktów marketingowych. Przykłady: umowa, faktura.
- **Dokumenty promocyjne** - służą do komunikowania się z klientami i prezentowania oferty pizzerii. Przykłady: materiały promocyjne, media społecznościowe, strona internetowa.
- **Dokumenty szkoleniowe** - służą do przekazywania wiedzy i umiejętności dotyczących działań marketingowych. Przykłady: materiały szkoleniowe, warsztaty, webinary.

Dokumenty planistyczne:

- Strategia marketingowa - dokument określający cele, grupę docelową, pozycjonowanie, budżet i plan działań marketingowych dla pizzerii. Strategia marketingowa powinna być zgodna z misją, wizją i celami biznesowymi pizzerii oraz odpowiadać na potrzeby i oczekiwania klientów. Strategia marketingowa powinna być opracowana na podstawie analizy rynku, konkurencji i własnych zasobów oraz regularnie aktualizowana i monitorowana.
- Brief - dokument zawierający podstawowe informacje o zadaniu lub projekcie marketingowym, takie jak cel, odbiorca, zakres, terminy, wymagania i oczekiwania. Brief służy do przekazania zlecenia lub zamówienia

zewnętrznemu dostawcy usług lub produktów marketingowych, takiego jak agencja reklamowa, media, influencer itp. Brief powinien być jasny, konkretny i kompletny oraz zawierać wszystkie niezbędne informacje do realizacji zadania lub projektu marketingowego. Brief powinien być sporządzony na podstawie strategii marketingowej i konsultowany z zainteresowanymi stronami.

Dokumenty analityczne:

- Raport - dokument prezentujący wyniki i wnioski z realizacji zadania lub projektu marketingowego, takie jak dane analityczne, efektywność, koszty i rekomendacje. Raport powinien być napisany w sposób zrozumiały i atrakcyjny dla odbiorców, takich jak kierownictwo, sponsorzy lub klienci. Raport powinien być sporządzany na podstawie danych zebranych i analizowanych za pomocą odpowiednich metod i narzędzi.
- Ankieta - dokument zawierający zestaw pytań służących do zbierania informacji i opinii od określonej grupy respondentów, takich jak klienci, pracownicy lub partnerzy. Ankieta może być przeprowadzana za pomocą kwestionariuszy online lub offline, rozmów telefonicznych lub osobistych. Ankieta powinna być zaprojektowana w taki sposób, aby uzyskać wiarygodne i użyteczne dane do analizy.
- Badanie - dokument opisujący cel, metodologię, wyniki i wnioski z przeprowadzonego badania rynku, konkurencji lub własnej oferty. Badanie może być wykonane przez dział marketingu lub zlecone zewnętrznemu podmiotowi. Badanie powinno być oparte na wiarygodnych źródłach danych i stosować odpowiednie techniki analityczne

Dokumenty prawne:

- Umowa - dokument regulujący warunki współpracy i płatności między działem marketingu a zewnętrznymi dostawcami usług lub produktów marketingowych, takimi jak agencje reklamowe, media, influencerzy itp. Umowa powinna być sporządzona na piśmie i podpisana przez obie strony. Umowa powinna zawierać m.in. przedmiot i cel współpracy, zakres i sposób świadczenia usług lub produktów, terminy i warunki realizacji, wysokość i sposób rozliczenia wynagrodzenia, zasady rozwiązywania umowy i rozstrzygania sporów.
- Faktura - dokument potwierdzający dokonanie płatności za usługi lub produkty marketingowe zamówione przez dział marketingu. Faktura powinna

być wystawiona przez dostawcę usług lub produktów marketingowych i przesłana do działu marketingu w terminie określonym w umowie. Faktura powinna zawierać m.in. dane sprzedawcy i nabywcy, datę wystawienia i sprzedaży, numer faktury, opis i wartość sprzedanych usług lub produktów, stawkę i kwotę podatku VAT, kwotę do zapłaty.

- Zgoda na przetwarzanie danych osobowych - dokument wyrażający zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez dział marketingu lub zewnętrznych dostawców usług lub produktów marketingowych w celach związanych z realizacją działań marketingowych. Zgoda powinna być wyrażona dobrowolnie, konkretnie, świadomie i jednoznacznie przez osobę, której dane dotyczą. Zgoda powinna być udzielona na piśmie lub w inny sposób umożliwiający jej udokumentowanie. Zgoda powinna zawierać m.in. dane administratora danych osobowych, cel i zakres przetwarzania danych osobowych, informację o prawach osoby, której dane dotyczą.

Dokumenty promocyjne:

- Materiały promocyjne - dokumenty zawierające treści i grafiki służące do promowania pizzerii i jej oferty, takie jak ulotki, plakaty, banery, katalogi, newslettery itp. Materiały promocyjne powinny być atrakcyjne, zgodne z wizerunkiem marki i dostosowane do grupy docelowej. Materiały promocyjne powinny być rozpowszechniane za pomocą odpowiednich kanałów komunikacji, takich jak media tradycyjne, internetowe lub bezpośrednio.
- Media społecznościowe - dokumenty zawierające treści i grafiki służące do budowania relacji z klientami i potencjalnymi klientami za pomocą platform społecznościowych, takich jak Facebook, Instagram, Twitter itp. Media społecznościowe powinny być aktualizowane regularnie, angażować odbiorców i odpowiadać na ich potrzeby i zainteresowania. Media społecznościowe powinny być wykorzystywane do informowania o nowościach, promocjach, konkursach lub eventach organizowanych przez pizzerię.
- Strona internetowa - dokument zawierający treści i grafiki służące do prezentowania pizzerii i jej oferty w sieci internetowej. Strona internetowa powinna być estetyczna, funkcjonalna i łatwa w nawigacji. Strona internetowa powinna zawierać m.in. informacje o historii i misji pizzerii, menu i cennik, lokalizację i godziny otwarcia, galerię zdjęć i opinie klientów. Strona internetowa powinna być zoptymalizowana pod kątem wyszukiwarek internetowych i dostosowana do urządzeń mobilnych

Dokumenty szkoleniowe:

- Materiały szkoleniowe - dokumenty zawierające wiedzę i umiejętności dotyczące działań marketingowych, takie jak prezentacje, podręczniki, scenariusze warsztatów itp. Materiały szkoleniowe powinny być przygotowane w sposób zrozumiały, interesujący i praktyczny dla uczestników szkoleń. Materiały szkoleniowe powinny być dostosowane do poziomu i potrzeb grupy docelowej. Materiały szkoleniowe powinny być wykorzystywane do przekazywania informacji, rozwijania kompetencji i motywowania do działania.
- Ankiety ewaluacyjne - dokumenty zawierające zestaw pytań służących do oceny jakości i efektów szkoleń marketingowych. Ankiety ewaluacyjne powinny być przeprowadzane po zakończeniu każdego szkolenia lub cyklu szkoleń. Ankiety ewaluacyjne powinny zawierać m.in. pytania dotyczące celów, treści, metod, form i organizacji szkolenia, a także satysfakcji, wiedzy i umiejętności uczestników. Ankiety ewaluacyjne powinny być analizowane i wykorzystywane do doskonalenia procesu szkoleniowego.
- Certyfikaty - dokumenty potwierdzające udział lub ukończenie szkoleń marketingowych. Certyfikaty powinny być wystawiane przez organizatora lub prowadzącego szkolenie i przekazane uczestnikom po spełnieniu określonych kryteriów. Certyfikaty powinny zawierać m.in. nazwę i datę szkolenia, imię i nazwisko uczestnika, zakres i czas trwania szkolenia, podpis i pieczęć organizatora lub prowadzącego. Certyfikaty powinny być przechowywane i wykorzystywane do potwierdzania kwalifikacji i kompetencji.

3.4.5. Dokumenty hostessy

Dokumenty wykorzystywane przez hostessę pizzerii:

- **Dokumenty dotyczące umowy o pracę lub innej umowy cywilnoprawnej:** umowa o pracę lub inna umowa cywilnoprawna, świadectwo pracy, dokumenty dotyczące wypowiedzenia lub rozwiązania umowy.
- **Dokumenty dotyczące dokumentacji pracowniczej:** informacja o przechowywaniu dokumentacji pracowniczej, kopia dokumentacji pracowniczej.
- **Dokumenty dotyczące zdrowia i bezpieczeństwa pracy:** książeczka zdrowia, orzeczenie lekarskie, dokumenty dotyczące szkoleń i podnoszenia kwalifikacji.
- **Dokumenty dotyczące czasu pracy i wynagrodzenia:** dokumenty dotyczące czasu pracy i urlopów, dokumenty dotyczące wynagrodzenia i nagród.
- **Dokumenty dotyczące promocji firmy lub produktu przez hostessę pizzerii:** umowa z zleceniodawcą, materiały promocyjne (np. ulotki, plakaty, gadżety), raport z wykonanej akcji promocyjnej, rachunek za wykonaną usługę.

Dokumenty dotyczące umowy o pracę lub innej umowy cywilnoprawnej:

- Umowa o pracę lub inna umowa cywilnoprawna - jest to podstawowy dokument, który określa warunki zatrudnienia hostessy, takie jak rodzaj pracy, miejsce wykonywania pracy, wynagrodzenie, wymiar czasu pracy, okres zatrudnienia. Umowa o pracę może być zawarta na czas nieokreślony, określony lub na okres próbny. Inne umowy cywilnoprawne mogą być np. umowa zlecenie lub umowa o dzieło.
- Świadectwo pracy - jest to dokument, który potwierdza nawiązanie i ustanie stosunku pracy oraz określa jego warunki. Pracodawca ma obowiązek wydać świadectwo pracy pracownikowi w dniu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o pracę.
- Dokumenty dotyczące wypowiedzenia lub rozwiązania umowy - są to dokumenty, które kończą stosunek pracy między hostessą a pracodawcą. Mogą to być np. oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o pracę przez jedną ze stron lub za porozumieniem stron, oświadczenie o rozwiązaniu umowy o pracę bez wypowiedzenia z ważnego powodu przez jedną ze stron, oświadczenie o rozwiązaniu umowy zlecenia lub umowy o dzieło przez jedną ze stron lub za porozumieniem stron

Dokumenty dotyczące dokumentacji pracowniczej:

- Informacja o przechowywaniu dokumentacji pracowniczej - jest to dokument, który pracodawca ma obowiązek wydać pracownikowi wraz ze świadectwem pracy. Informacja ta zawiera dane o okresie przechowywania dokumentacji pracowniczej przez pracodawcę, możliwości jej odbioru przez pracownika lub inne osoby uprawnione oraz zniszczeniu dokumentacji w przypadku jej nieodebrania w wyznaczonym terminie.
- Kopia dokumentacji pracowniczej - jest to dokument, który pracownik, były pracownik lub inna osoba uprawniona ma prawo otrzymać od pracodawcy na wniosek. Kopia ta może dotyczyć całości lub części dokumentacji pracowniczej i powinna być opatrzona podpisem pracodawcy lub osoby przez niego upoważnionej. Aby otrzymać kopię dokumentacji pracowniczej, należy udokumentować swoje uprawnienie do jej odbioru.

Dokumenty dotyczące zdrowia i bezpieczeństwa pracy:

- Książeczka zdrowia - jest to dokument, który potwierdza, że hostessa pizzerii jest zdrowa i może wykonywać pracę związaną z kontaktem z żywnością. Książeczka zdrowia zawiera dane osobowe pracownika, wyniki badań lekarskich i laboratoryjnych oraz daty kolejnych badań. Pracodawca ma

obowiązek zapewnić pracownikowi nieodpłatne badania lekarskie i laboratoryjne niezbędne do uzyskania i aktualizacji książeczki zdrowia.

- Skierowania na badania lekarskie i orzeczenia lekarskie - są to dokumenty, które dotyczą stanu zdrowia hostessy pizzerii oraz jej zdolności do pracy. Pracodawca ma obowiązek zapewnić pracownikowi nieodpłatne badania lekarskie przed dopuszczeniem go do pracy oraz okresowe i kontrolne badania lekarskie w trakcie zatrudnienia. Skierowania na badania lekarskie są wystawiane przez pracodawcę lub upoważnioną przez niego osobę. Orzeczenia lekarskie są wystawiane przez lekarza medycyny pracy lub innego lekarza uprawnionego do wydawania orzeczeń o zdolności do pracy. Orzeczenia lekarskie zawierają informację o stwierdzonej zdolności lub niezdolności do pracy oraz o ewentualnych ograniczeniach lub przeciwwskazaniach.
- Dokumenty dotyczące szkoleń i podnoszenia kwalifikacji - są to dokumenty, które dotyczą nabywania przez hostessę pizzerii wiedzy i umiejętności związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy. Pracodawca ma obowiązek zapewnić pracownikowi przeszkolenie w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy przed dopuszczeniem go do pracy oraz prowadzenie okresowych szkoleń w tym zakresie. Szkolenia odbywają się w czasie pracy i na koszt pracodawcy. Dokumenty dotyczące szkoleń i podnoszenia kwalifikacji mogą być np. potwierdzenia zapoznania się przez pracownika z treścią regulaminu pracy, z przepisami BHP, z instrukcjami stanowiskowymi, zaświadczenia o ukończeniu kursów lub szkoleń.

Dokumenty dotyczące czasu pracy i wynagrodzenia:

- Dokumenty dotyczące czasu pracy i urlopów - są to dokumenty, które służą do rejestrowania i kontrolowania czasu pracy hostessy pizzerii oraz jej prawa do odpoczynku od pracy. Mogą to być np. kopia rozkładu czasu pracy zawierająca potwierdzenie otrzymania rozkładu czasu pracy przez pracownika, karta ewidencji czasu pracy za dany okres rozliczeniowy, wnioski o urlop wypoczynkowy, macierzyński, rodzicielski, ojcowski lub wychowawczy.
- Dokumenty dotyczące wynagrodzenia i nagród - są to dokumenty, które dotyczą wysokości i sposobu wypłaty wynagrodzenia hostessy pizzerii oraz jej prawa do dodatkowych świadczeń związanych z pracą. Mogą to być np. karta (lista) wypłaconego wynagrodzenia za pracę i innych świadczeń związanych z pracą oraz wniosek pracownika o wypłatę wynagrodzenia do rąk własnych, umowa o premię lub prowizję, zaświadczenie o przyznaniu nagrody lub wyróżnienia.

Dokumenty dotyczące promocji firmy lub produktu przez hostessę pizzerii:

- Umowa z zleceniodawcą - jest to dokument, który określa warunki współpracy między hostessą pizzerii a firmą zlecającą jej działania promocyjne. Umowa ta powinna zawierać m.in. dane stron, przedmiot i zakres zlecenia, termin i miejsce realizacji zlecenia, wysokość i sposób wypłaty wynagrodzenia, obowiązki i uprawnienia stron, odpowiedzialność za szkody oraz warunki rozwiązania umowy.
- Materiały promocyjne - są to dokumenty lub przedmioty, które służą do prezentowania i reklamowania firmy lub produktu przez hostessę pizzerii. Mogą to być np. ulotki, plakaty, katalogi, gadżety z logo firmy lub produktu, próbki produktu do degustacji lub testowania.
- Raport z wykonanej akcji promocyjnej - jest to dokument, który podsumowuje efekty działania hostessy pizzerii na rzecz firmy lub produktu. Raport ten powinien zawierać m.in. datę i miejsce akcji promocyjnej, liczbę osób zaangażowanych w akcję, liczbę osób zainteresowanych produktem lub firmą, liczbę rozdanych materiałów promocyjnych lub próbek produktu, opinie i uwagi klientów oraz ewentualne problemy i trudności napotkane podczas akcji.
- Rachunek za wykonaną usługę - jest to dokument, który potwierdza wykonanie usługi przez hostessę pizzerii i uprawnia ją do otrzymania wynagrodzenia od zleceniodawcy. Rachunek ten powinien zawierać m.in. dane stron, datę wystawienia i numer rachunku, opis wykonanej usługi i jej wartość brutto oraz dane do przelewu.

3.4.6. Dokumenty kelnera

Oto przykładowe kategorie dokumentów wykorzystywanych przez kelnera:

- **Dokumenty związane z organizacją pracy:** grafik pracy, raport z zmiany, protokół zdawczo-odbiorczy.
- **Dokumenty związane z obsługą klienta:** zamówienie, rachunek, paragon fiskalny, karta alergenowa, karta menu.
- **Dokumenty związane z rozliczeniami:** raport z kasy fiskalnej, raport sprzedaży, raport napiwków.
- **Dokumenty związane z higieną i bezpieczeństwem pracy:** instrukcja BHP, karta szkolenia BHP, karta oceny ryzyka zawodowego, karta informacyjna środka czystości.
- **Dokumenty rekrutacyjne:** kwestionariusz osobowy, CV, list motywacyjny.
- **Dokumenty zatrudnieniowe:** umowa o pracę, zakres obowiązków, aneks do umowy o pracę.
- **Dokumenty zdrowotne:** orzeczenie lekarskie, skierowanie na badania lekarskie, zaświadczenie lekarskie.

Dokumenty związane z organizacją pracy:

- **Grafik pracy** - to dokument, który określa dni i godziny pracy kelnera w pizzerii. Grafik pracy jest ustalany przez pracodawcę lub kierownika i przekazywany kelnerowi z odpowiednim wyprzedzeniem. Grafik pracy powinien uwzględniać przepisy prawa pracy dotyczące czasu pracy, przerw i urlopów.
- **Zamówienie** - to dokument, który zawiera informacje o zamówieniu klienta, takie jak ilość i rodzaj zamówionych produktów i usług. Kelner musi sporządzać zamówienia na papierze lub elektronicznie i przekazywać je kucharzom lub innym pracownikom.
- **Rachunek** - to dokument, który pokazuje klientowi kwotę do zapłaty za zamówione produkty i usługi. Kelner musi wystawiać rachunki za pomocą kasy fiskalnej lub innego urządzenia i przyjmować zapłatę gotówką lub kartą.
- **Raport sprzedaży** - to dokument, który podsumowuje wyniki sprzedaży kelnera w danym okresie czasu, takim jak dzień lub tydzień. Kelner musi sporządzać raporty sprzedaży za pomocą kasy fiskalnej lub innego urządzenia i przekazywać je kierownikowi lub księgowemu.
- **Protokół zdawczo-odbiorczy** - to dokument, który potwierdza przekazanie lub odbiór mienia powierzonego kelnerowi do użytkowania lub wyliczenia się. Przykładem takiego mienia może być np. kasa fiskalna, terminal płatniczy, klucze do lokalu czy napiwki. Protokół zdawczo-odbiorczy jest podpisywany przez kelnera i osobę upoważnioną przez pracodawcę

Dokumenty związane z obsługą klienta:

- **Karta dań i napojów** - to dokument, który zawiera informacje o ofercie pizzerii, takie jak nazwy, składniki, ceny i alergeny produktów i usług. Kelner musi podawać kartę dań i napojów klientom po przywitaniu i wskazaniu stolika. Kelner musi także znać kartę dań i napojów i być w stanie doradzić klientom w wyborze oraz odpowiedzieć na ich pytania.
- **Zamówienie** - to dokument, który zawiera informacje o zamówieniu klienta, takie jak ilość i rodzaj zamówionych produktów i usług. Kelner musi sporządzać zamówienia na papierze lub elektronicznie i przekazywać je kucharzom lub innym pracownikom.
- **Rachunek** - to dokument, który pokazuje klientowi kwotę do zapłaty za zamówione produkty i usługi. Kelner musi wystawiać rachunki za pomocą kasy fiskalnej lub innego urządzenia i przyjmować zapłatę gotówką lub kartą.
- **Ankieta satysfakcji** - to dokument, który służy do zbierania opinii i sugestii klientów na temat jakości obsługi i produktów w pizzerii. Kelner może

zachęcać klientów do wypełniania ankiet satysfakcji na papierze lub elektronicznie i przekazywać je kierownikowi lub właścicielowi

Dokumenty związane z rozliczeniami:

- Rachunek - to dokument, który pokazuje klientowi kwotę do zapłaty za zamówione produkty i usługi. Kelner musi wystawiać rachunki za pomocą kasy fiskalnej lub innego urządzenia i przyjmować zapłatę gotówką lub kartą.
- Paragon fiskalny - to dokument, który potwierdza dokonanie sprzedaży i pobranie należności od klienta. Kelner musi drukować paragon fiskalny za pomocą kasy fiskalnej lub innego urządzenia i wręczać go klientowi wraz z rachunkiem.
- Napiwek - to dodatkowa kwota, którą klient może dać kelnerowi za dobrą obsługę. Kelner musi zapisywać otrzymane napiwki na specjalnym formularzu i rozliczać się z nimi z pracodawcą lub kierownikiem.
- Raport sprzedaży - to dokument, który podsumowuje wyniki sprzedaży kelnera w danym okresie czasu, takim jak dzień lub tydzień. Kelner musi sporządzać raporty sprzedaży za pomocą kasy fiskalnej lub innego urządzenia i przekazywać je kierownikowi lub księgowemu.
- Protokół zdawczo-odbiorczy - to dokument, który potwierdza przekazanie lub odbiór mienia powierzonego kelnerowi do użytkowania lub wyliczenia się. Przykładem takiego mienia może być np. kasa fiskalna, terminal płatniczy, klucze do lokalu czy napiwki. Protokół zdawczo-odbiorczy jest podpisywany przez kelnera i osobę upoważnioną przez pracodawcę

Dokumenty związane z higieną i bezpieczeństwem pracy:

- Instrukcja bezpieczeństwa i higieny pracy - to dokument, który zawiera szczegółowe zasady postępowania kelnera na stanowisku pracy, takie jak zakres obowiązków, zalecenia i zakazy, sposoby obsługi urządzeń i materiałów, postępowanie w sytuacjach awaryjnych i udzielanie pierwszej pomocy. Instrukcja bezpieczeństwa i higieny pracy jest udostępniana kelnerowi do stałego korzystania i jest podstawą do przeprowadzania instruktażu stanowiskowego.
- Karta charakterystyki substancji niebezpiecznej - to dokument, który zawiera informacje o właściwościach fizykochemicznych, toksykologicznych i ekologicznych substancji niebezpiecznej, takiej jak np. środek czyszczący lub dezynfekujący. Karta charakterystyki substancji niebezpiecznej określa także środki ochrony osobistej i zbiorowej oraz postępowanie w przypadku kontaktu

z substancją lub jej uwolnienia do środowiska. Karta charakterystyki substancji niebezpiecznej jest dostępna dla kelnera w miejscu przechowywania lub stosowania substancji.

- Protokół kontroli sanitarno-epidemiologicznej - to dokument, który zawiera wyniki kontroli przeprowadzonej przez Państwową Inspekcję Sanitarną w pizzerii. Protokół kontroli sanitarno-epidemiologicznej wskazuje na stwierdzone nieprawidłowości lub zagrożenia dla zdrowia publicznego oraz nakłada na pracodawcę obowiązek ich usunięcia lub zapobieżenia. Protokół kontroli sanitarno-epidemiologicznej jest przechowywany przez pracodawcę i udostępniany kelnerowi na jego żądanie.

Dokumenty rekrutacyjne:

- Kwestionariusz osobowy - to dokument, który zawiera podstawowe dane osobowe i kontaktowe kandydata, takie jak imię i nazwisko, data i miejsce urodzenia, adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail. Kwestionariusz osobowy może być dostarczany przez pracodawcę lub wypełniany przez kandydata na miejscu lub online.
- CV - to dokument, który przedstawia przebieg edukacji i doświadczenia zawodowego kandydata, a także jego umiejętności i zainteresowania. CV powinno być napisane w sposób czytelny i zwięzły, z zachowaniem chronologii i prawdy. CV powinno być dostosowane do wymagań stanowiska kelnera i podkreślać jego atuty.
- List motywacyjny - to dokument, który wyraża zainteresowanie kandydata pracą w pizzerii i uzasadnia jego kwalifikacje i motywację. List motywacyjny powinien być napisany w sposób przekonujący i spersonalizowany, z uwzględnieniem nazwy i adresu pizzerii oraz imienia i nazwiska osoby odpowiedzialnej za rekrutację. List motywacyjny powinien być dopasowany do oferty pracy i podkreślać korzyści dla pracodawcy

Dokumenty zatrudnieniowe:

- Umowa o pracę - to dokument, który określa warunki zatrudnienia kelnera, takie jak rodzaj umowy, czas trwania, wymiar czasu pracy, wynagrodzenie, obowiązki i uprawnienia pracownika i pracodawcy. Umowa o pracę powinna być zawarta na piśmie i podpisana przez obie strony przed rozpoczęciem pracy.
- Oświadczenie o niekaralności - to dokument, który potwierdza, że kelner nie był skazany za przestępstwa przeciwko mieniu, obrotowi gospodarczemu lub

wiarygodności dokumentów. Oświadczenie o niekaralności może być wymagane przez pracodawcę w związku z koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa klientom i mieniu pizzerii.

- Zaświadczenie lekarskie - to dokument, który stwierdza, że kelner jest zdolny do pracy na stanowisku związanym z obsługą żywności i nie jest nosicielem chorób zakaźnych. Zaświadczenie lekarskie powinno być wydane przez lekarza medycyny pracy na podstawie badań lekarskich i laboratoryjnych. Zaświadczenie lekarskie jest ważne przez 6 miesięcy i powinno być przedstawione pracodawcy przed rozpoczęciem pracy

Dokumenty zdrowotne:

- Orzeczenie lekarskie do celów sanitarno-epidemiologicznych - to dokument, który stwierdza, że kelner jest zdolny do pracy na stanowisku związanym z obsługą żywności i nie jest nosicielem chorób zakaźnych. Orzeczenie lekarskie do celów sanitarno-epidemiologicznych jest wydawane przez lekarza medycyny pracy na podstawie badań lekarskich i laboratoryjnych. Orzeczenie lekarskie jest ważne przez 6 miesięcy i powinno być przedstawione pracodawcy przed rozpoczęciem pracy oraz okresowo w trakcie zatrudnienia.
- Książeczka sanitarno-epidemiologiczna - to dokument, który zawiera wpisy o przeprowadzonych badaniach lekarskich i orzeczeniach lekarskich do celów sanitarno-epidemiologicznych. Książeczka sanitarno-epidemiologiczna jest wydawana przez stację sanitarno-epidemiologiczną lub lekarza medycyny pracy na wniosek osoby zainteresowanej. Książeczka sanitarno-epidemiologiczna jest ważna przez 10 lat i powinna być okazana pracodawcy lub inspektorowi sanitarnemu na żądanie.
- Karta szczepienia - to dokument, który potwierdza wykonanie szczepienia przeciwko określonej chorobie zakaźnej. Karta szczepienia jest wydawana przez lekarza wykonującego szczepienie lub placówkę służby zdrowia. Karta szczepienia może być wymagana przez pracodawcę lub organy sanitarne w przypadku wystąpienia zagrożenia epidemiologicznego lub konieczności ochrony zdrowia publicznego

3.4.7. Dokumenty kierowcy

Dokumenty wykorzystywane przez kierowcę pizzerii:

- **Dokumenty sprzedaży** – dokumenty potwierdzające sprzedaż i płatność za zamówienie. Należą do nich paragon i faktura.
- **Dokumenty zamówienia** – dokumenty zawierające szczegóły zamówienia złożonego przez klienta. Należy do nich zamówienie.
- **Dokumenty raportowe** – dokumenty zawierające podsumowanie pracy kierowcy pizzerii w danym okresie. Należy do nich raport.

- **Dokumenty identyfikacyjne** – dokumenty potwierdzające tożsamość i uprawnienia kierowcy pizzerii. Należą do nich dowód osobisty, prawo jazdy i legitymacja pracownicza.
- **Dokumenty samochodowe** – dokumenty dotyczące stanu technicznego i ubezpieczenia samochodu używanego przez kierowcę pizzerii. Należą do nich dowód rejestracyjny, karta pojazdu, polisa ubezpieczeniowa i przegląd techniczny.
- **Dokumenty pracownicze** – dokumenty zawierające warunki oraz przebieg zatrudnienia kierowcy pizzerii

Dokumenty sprzedaży:

- **Paragon** – dokument potwierdzający sprzedaż i płatność za zamówienie. Zawiera informacje takie jak data i czas transakcji, numer paragonu, nazwa i adres pizzerii, kwota do zapłaty, forma płatności, podatek VAT i inne dane. Wystawiany jest automatycznie przez terminal płatniczy lub system kasowy. Przekazywany jest klientowi wraz z zamówieniem.
- **Faktura** – dokument potwierdzający sprzedaż i płatność za zamówienie. Zawiera informacje takie jak data i czas transakcji, numer faktury, nazwa i adres pizzerii, nazwa i adres klienta, kwota do zapłaty, forma płatności, podatek VAT i inne dane. Wystawiana jest na życzenie klienta, który chce rozliczyć się z zamówienia w ramach działalności gospodarczej lub zawodowej. Przekazywana jest klientowi wraz z zamówieniem lub wysyłana elektronicznie.

Dokumenty zamówienia:

- **Zamówienie** – dokument zawierający szczegóły zamówienia złożonego przez klienta. Zawiera informacje takie jak numer zamówienia, data i czas realizacji, rodzaj i ilość pizzy, dodatki, adres dostawy i preferowana forma płatności. Przyjmowany jest przez telefon lub przez aplikację mobilną. Zapisywany jest na papierze lub w systemie kasowym. Przekazywany jest do kuchni lub do kierowcy pizzerii.

Dokumenty raportowe:

- **Raport** – dokument zawierający podsumowanie pracy kierowcy pizzerii w danym okresie. Zawiera informacje takie jak liczba i wartość dostarczonych zamówień, liczba i wartość otrzymanych napiwków, liczba i rodzaj reklamacji lub problemów, zużycie paliwa i inne dane. Sporządzany jest na podstawie

dokumentów sprzedaży i zamówienia oraz własnych obserwacji. Wypełniany jest na papierze lub w systemie kasowym. Przekazywany jest do managera lub właściciela pizzerii.

Dokumenty identyfikacyjne:

- Dowód osobisty – dokument potwierdzający tożsamość i obywatelstwo kierowcy pizzerii. Zawiera informacje takie jak imię i nazwisko, data i miejsce urodzenia, płeć, numer PESEL, adres zamieszkania, zdjęcie i podpis. Wymagany jest do rejestracji w systemie kasowym lub terminalu płatniczym oraz do weryfikacji przy kontroli drogowej lub policyjnej.
- Prawo jazdy – dokument potwierdzający uprawnienia do kierowania pojazdem kierowcy pizzerii. Zawiera informacje takie jak imię i nazwisko, data i miejsce urodzenia, płeć, numer PESEL, adres zamieszkania, zdjęcie i podpis. Wymagany jest do rejestracji w systemie kasowym lub terminalu płatniczym oraz do weryfikacji przy kontroli drogowej lub policyjnej.
- Legitymacja pracownicza – dokument potwierdzający zatrudnienie i funkcję kierowcy pizzerii. Zawiera informacje takie jak imię i nazwisko, data urodzenia, zdjęcie, nazwa i adres pizzerii, numer telefonu i podpis. Wymagana jest do identyfikacji przy dostarczaniu zamówień do klientów oraz do weryfikacji przy kontroli sanitarnej lub podatkowej.

Dokumenty samochodowe:

- Dowód rejestracyjny – dokument potwierdzający rejestrację i dane techniczne pojazdu używanego przez kierowcę pizzerii. Zawiera informacje takie jak numer rejestracyjny, marka i model, rok produkcji, numer VIN, pojemność i rodzaj silnika, masa własna i dopuszczalna, kolor i inne dane. Wymagany jest do weryfikacji przy kontroli drogowej lub policyjnej.
- Karta pojazdu – dokument zawierający szczegółowe dane techniczne i historyczne pojazdu używanego przez kierowcę pizzerii. Zawiera informacje takie jak numer rejestracyjny, marka i model, rok produkcji, numer VIN, pojemność i rodzaj silnika, masa własna i dopuszczalna, kolor i inne dane. Wymagana jest do weryfikacji przy kontroli drogowej lub policyjnej oraz do przeprowadzania przeglądu technicznego lub naprawy pojazdu.
- Polisa ubezpieczeniowa – dokument potwierdzający zawarcie umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej (OC) lub autocasco (AC) pojazdu używanego przez kierowcę pizzerii. Zawiera informacje takie jak numer polisy, nazwa i adres ubezpieczyciela, nazwa i adres ubezpieczonego, numer

rejestracyjny i VIN pojazdu, zakres i wysokość ochrony ubezpieczeniowej, data zawarcia i ważności umowy. Wymagana jest do weryfikacji przy kontroli drogowej lub policyjnej oraz do zgłaszania lub likwidacji szkody.

- Przegląd techniczny – dokument potwierdzający sprawność techniczną i zgodność z normami bezpieczeństwa pojazdu używanego przez kierowcę pizzerii. Zawiera informacje takie jak numer rejestracyjny i VIN pojazdu, data i miejsce przeprowadzenia przeglądu, wynik badania i termin następnego przeglądu. Wymagany jest do weryfikacji przy kontroli drogowej lub policyjnej oraz do rejestracji lub sprzedaży pojazdu.

Dokumenty pracownicze:

- Umowa o pracę – dokument zawierający warunki zatrudnienia i wynagrodzenia kierowcy pizzerii. Zawiera informacje takie jak imię i nazwisko, data i miejsce urodzenia, adres zamieszkania, numer PESEL, stanowisko i zakres obowiązków, data rozpoczęcia i zakończenia pracy, wymiar czasu pracy, wysokość wynagrodzenia i dodatków, sposób rozliczania się z kosztami podróży służbowych i innymi świadczeniami. Podpisywana jest przez kierowcę pizzerii i managera lub właściciela pizzerii.
- Karta pracy – dokument zawierający dane dotyczące przebiegu zatrudnienia kierowcy pizzerii. Zawiera informacje takie jak imię i nazwisko, data i miejsce urodzenia, adres zamieszkania, numer PESEL, stanowisko i zakres obowiązków, data rozpoczęcia i zakończenia pracy, wymiar czasu pracy, wysokość wynagrodzenia i dodatków, sposób rozliczania się z kosztami podróży służbowych i innymi świadczeniami. Wypełniana jest przez managera lub właściciela pizzerii na podstawie umowy o pracę i dokumentów sprzedaży i raportowych.
- Świadectwo pracy – dokument potwierdzający okres i warunki zatrudnienia kierowcy pizzerii. Zawiera informacje takie jak imię i nazwisko, data i miejsce urodzenia, adres zamieszkania, numer PESEL, stanowisko i zakres obowiązków, data rozpoczęcia i zakończenia pracy, przyczyna rozwiązania umowy o pracę. Wystawiane jest przez managera lub właściciela pizzerii po zakończeniu stosunku pracy.

3.4.8. Dokumenty klienta

Dokumenty wykorzystywane przez klienta pizzerii:

- **Dokumenty związane z ofertą pizzerii:** karta dań i napojów.

- **Dokumenty związane z zamówieniem produktu lub usługi:** zamówienie, rachunek, paragon, faktura, potwierdzenie zamówienia, potwierdzenie płatności.
- **Dokumenty związane z gwarancją na produkt:** karta gwarancyjna.
- **Dokumenty związane z informacją zwrotną od klienta:** ankieta satysfakcji, reklamacja lub opinia o produkcie lub usłudze.
- **Dokumenty związane z promocją lub rabatem oferowanym przez pizzerię:** promocja lub rabat oferowany przez pizzerię.

Dokumenty związane z ofertą pizzerii:

- **Karta dań i napojów.** Jest to dokument, który zawiera ofertę pizzerii, czyli rodzaje i ceny pizzy, innych dań, napojów, deserów itp. Klient może otrzymać kartę dań i napojów od kelnera w lokalu pizzerii lub znaleźć ją na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej pizzerii. Karta dań i napojów służy do zapoznania się z ofertą pizzerii i do wyboru produktu lub usługi zgodnego z preferencjami i oczekiwaniami klienta. Karta dań i napojów powinna być czytelna, atrakcyjna i aktualna. Powinna również zawierać informacje o składnikach i alergenach produktów oraz o ewentualnych promocjach lub rabatach oferowanych przez pizzerię.

Dokumenty związane z zamówieniem produktu lub usługi:

- **Zamówienie.** Jest to dokument, który zawiera informacje o produkcie lub usłudze zamówionym przez klienta, takie jak rodzaj i ilość pizzy, dodatki, sposób dostawy lub odbioru, sposób płatności itp. Klient może złożyć zamówienie u kelnera w lokalu pizzerii, przez telefon na infolinię pizzerii, przez formularz kontaktowy lub e-mail na stronie internetowej pizzerii lub przez aplikację mobilną pizzerii. Zamówienie służy do przekazania pizzerii swojego wyboru i do otrzymania potwierdzenia przyjęcia zamówienia. Zamówienie powinno być jasne, konkretne i zgodne z ofertą pizzerii.
- **Rachunek.** Jest to dokument, który zawiera informacje o cenie i sposobie zapłaty za zamówiony produkt lub usługę. Klient może otrzymać rachunek od kelnera w lokalu pizzerii lub od dostawcy przy odbiorze produktu lub usługi. Klient może również otrzymać rachunek w formie elektronicznej na swoją skrzynkę e-mailową lub do aplikacji mobilnej pizzerii. Rachunek służy do uregulowania należności za zamówiony produkt lub usługę i do otrzymania dowodu zakupu. Rachunek powinien być czytelny, poprawny i zgodny z zamówieniem.

- **Paragon.** Jest to dokument, który potwierdza dokonanie zapłaty za zamówiony produkt lub usługę. Klient może otrzymać paragon od kelnera w lokalu pizzerii lub od dostawcy przy odbiorze produktu lub usługi. Klient może również otrzymać paragon w formie elektronicznej na swoją skrzynkę e-mailową lub do aplikacji mobilnej pizzerii. Paragon służy do potwierdzenia zapłaty za zamówiony produkt lub usługę i do ewentualnego skorzystania z prawa do reklamacji lub zwrotu. Paragon powinien być czytelny, poprawny i zgodny z rachunkiem.
- **Faktura.** Jest to dokument, który zawiera informacje o sprzedawcy i nabywcy produktu lub usługi, a także o cenie, podatku i sposobie zapłaty. Klient może poprosić o wystawienie faktury za zamówiony produkt lub usługę, jeśli jest osobą prowadzącą działalność gospodarczą i chce odliczyć koszt zakupu od podatku dochodowego. Klient może otrzymać fakturę od sprzedawcy w lokalu pizzerii lub przez e-mail na swoją skrzynkę e-mailową lub do aplikacji mobilnej pizzerii. Faktura służy do rozliczenia podatkowego zakupionego produktu lub usługi i do ewentualnego skorzystania z prawa do reklamacji lub zwrotu. Faktura powinna być czytelna, poprawna i zgodna z przepisami prawa.
- **Potwierdzenie zamówienia.** Jest to dokument, który potwierdza przyjęcie zamówienia przez pizzerię i zawiera informacje o produkcie lub usłudze zamówionym przez klienta, takie jak rodzaj i ilość pizzy, dodatki, sposób dostawy lub odbioru, sposób płatności itp. Klient może otrzymać potwierdzenie zamówienia w formie elektronicznej na swoją skrzynkę e-mailową lub do aplikacji mobilnej pizzerii. Potwierdzenie zamówienia służy do sprawdzenia poprawności i statusu zamówienia i do ewentualnego zmiany lub anulowania zamówienia. Potwierdzenie zamówienia powinno być czytelne, poprawne i zgodne z zamówieniem.

Dokumenty związane z gwarancją na produkt:

- **Karta gwarancyjna.** Jest to dokument, który zawiera informacje o warunkach i sposobie realizacji gwarancji na zakupiony produkt. Klient może otrzymać kartę gwarancyjną od sprzedawcy lub producenta produktu, jeśli taki produkt jest objęty gwarancją. Karta gwarancyjna służy do skorzystania z uprawnień wynikających z gwarancji w przypadku wystąpienia wady lub usterki produktu. Karta gwarancyjna powinna być czytelna, poprawna i zgodna z przepisami prawa.

Dokumenty związane z informacją zwrotną od klienta:

- Ankieta satysfakcji. Jest to dokument, który zawiera pytania dotyczące jakości produktu lub usługi otrzymanego przez klienta, obsługi klienta, ceny, atmosfery, lokalizacji itp. Klient może wypełnić ankietę satysfakcji w lokalu pizzerii lub online na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej pizzerii. Klient może również wystawić recenzję na portalach społecznościowych lub rankingowych. Ankieta satysfakcji służy do zbierania informacji zwrotnych od klientów i do poprawy jakości produktów i usług oferowanych przez pizzerię. Ankieta satysfakcji powinna być prosta, krótka i zachęcająca do udziału.
- Reklamacja lub opinia o produkcie lub usłudze. Jest to dokument, który zawiera informacje o niezadowoleniu lub zadowoleniu klienta z zakupionego produktu lub otrzymanej usługi i zgłoszenie określonego żądania lub oceny. Klient może złożyć reklamację lub opinię o produkcie lub usłudze u kelnera w lokalu pizzerii, przez telefon na infolinię pizzerii, przez formularz kontaktowy lub e-mail na stronie internetowej pizzerii lub przez aplikację mobilną pizzerii. Klient może również wystawić recenzję na portalach społecznościowych lub rankingowych. Reklamacja lub opinia o produkcie lub usłudze służy do uzyskania zadośćuczynienia za niezgodność produktu lub usługi z umową, skorzystania z uprawnień wynikających z gwarancji lub umowy sprzedaży, uzyskania satysfakcji i zadowolenia. Reklamacja lub opinia o produkcie lub usłudze powinna być uzasadniona, konkretna i uprzejma.

Dokumenty związane z promocją lub rabatem oferowanym przez pizzerię:

- Promocja lub rabat oferowany przez pizzerię. Jest to dokument, który zawiera informacje o specjalnej ofercie, obniżce ceny, gratisie, nagrodzie, lojalnościowym programie itp. oferowanym przez pizzerię klientom. Klient może otrzymać promocję lub rabat oferowany przez pizzerię w lokalu pizzerii, przez telefon na infolinię pizzerii, przez formularz kontaktowy lub e-mail na stronie internetowej pizzerii lub przez aplikację mobilną pizzerii. Klient może również znaleźć promocję lub rabat oferowany przez pizzerię na portalach społecznościowych lub rankingowych. Promocja lub rabat oferowany przez pizzerię służy do przyciągnięcia i utrzymania klientów i do zwiększenia sprzedaży produktów i usług. Promocja lub rabat oferowany przez pizzerię powinien być atrakcyjny, klarowny i zgodny z prawem.

3.4.9. Dokumenty kucharza

Dokumenty kucharza:

- Księga HACCP, Plan HACCP i zapisy HACCP
- Dokumenty Dobrych Praktyk Produkcyjnych i Higienicznych
- Dokumenty pracownicze

Dokumenty związane z księgą HACCP, planem HACCP czy zapisami HACCP to:

- Opisy produktów, czyli niezbędne informacje dotyczące wyrobu gotowego (skład, obróbka technologiczna, sposób przechowywania i serwowania, itp.).
- Schematy procesów technologicznych, które odzwierciedlają rzeczywisty proces produkcyjny.
- Analiza zagrożeń, czyli przeprowadzenie procesu zbierania i oceniania informacji o możliwych do wystąpienia zagrożeniach (biologicznych, fizycznych i chemicznych) podczas procesu produkcji żywności.
- Wyznaczenie CCP (Krytycznych Punktów Kontrolnych) i CP (Punktów Kontrolnych), czyli punktów w procesie technologicznym, w których należy wprowadzić kontrolę w celu zapewnienia bezpieczeństwa żywności.
- Ustalenie limitów krytycznych, czyli wartości, które pozwalają oddzielić prawidłowo przebiegający proces od nieprawidłowego.
- Sposób monitoringu CCP, czyli utrzymywanie stałej kontroli nad CCP.
- Działania korygujące, czyli działania podejmowane w przypadku stwierdzenia niezgodności lub odchylenia od limitów krytycznych.
- Sposób weryfikacji systemu, czyli ustalenie procedur sprawdzających czy system HACCP funkcjonuje prawidłowo, zgodnie z założeniami.
- Zarządzanie dokumentacją, czyli sposób kodowania, przechowywania i aktualizowania dokumentów systemu HACCP.
- Wzory formularzy kart i rejestrów, czyli dokumenty opisujące funkcjonowanie systemu, które powstają w wyniku dokumentowania wykonywanych czynności.
- Procedury dobrych praktyk produkcyjnych i higienicznych GMP/GHP, które są podwaliną systemu HACCP i dotyczą m.in. higieny osobistej pracowników, higieny pomieszczeń i sprzętu, szkoleń z zakresu bezpieczeństwa żywności.

Dokumenty Dobrych Praktyk Produkcyjnych i Higienicznych to:

- Instrukcja higieny osobistej pracowników, która określa zasady dotyczące ubioru, higieny rąk, włosów, paznokci, biżuterii, ran, chorób zakaźnych itp.
- Instrukcja mycia i dezynfekcji narzędzi mających kontakt z żywnością, która określa sposób i częstotliwość czyszczenia i dezynfekcji noży, desek, form, krajalnic itp.
- Instrukcja przygotowania wstępnego i właściwego produktów, która określa sposób i kolejność obróbki surowców i półproduktów, takich jak mięso, warzywa, owoce, ciasto itp.

- Instrukcja obróbki cieplnej (właściwej) potraw, która określa sposób i czas smażenia, pieczenia lub gotowania potraw oraz kontrolę temperatury.
- Instrukcja ekspedycji potraw, która określa sposób i warunki podawania potraw klientom oraz kontrolę jakości.
- Instrukcja kontroli oleju do smażenia, która określa sposób i częstotliwość sprawdzania jakości oleju oraz jego wymiany.
- Instrukcja postępowania przeciwepidemicznego (COVID-19), która określa zasady zachowania bezpiecznej odległości, noszenia maseczek i rękawiczek, dezynfekcji rąk i powierzchni oraz postępowania w przypadku podejrzenia zakażenia.

Dokumenty pracownicze związane z kucharzem pizzerii mogą obejmować:

- umowę o pracę lub inną formę zatrudnienia
- oświadczenia lub dokumenty dotyczące danych osobowych
- zakres czynności (zakres obowiązków)
- potwierdzenia zapoznania się m.in. z regulaminem pracy, otrzymaniem informacji o warunkach zatrudnienia, przepisami BHP
- dokumenty dotyczące powierzenia pracownikowi mienia z obowiązkiem zwrotu albo do wyliczenia się
- dokumenty związane z podnoszeniem przez pracownika kwalifikacji zawodowych
- dokumenty dotyczące wypowiedzenia pracownikowi warunków umowy o pracę lub zmiany tych warunków w innym trybie
- dokumenty związane z przyznaniem pracownikowi nagrody lub wyróżnienia
- dokumenty dotyczące przeszkolenia pracownika z przepisów BHP
- dokumenty związane z ubieganiem się i korzystaniem przez pracownika z urlopu macierzyńskiego, urlopu na warunkach urlopu macierzyńskiego, urlopu rodzicielskiego, urlopu ojcowskiego lub urlopu wychowawczego
- dokumenty związane z udzielaniem urlopu bezpłatnego
- skierowania na badania lekarskie i orzeczenia lekarskie dotyczące wstępnych badań lekarskich, okresowych i kontrolnych badań lekarskich

3.4.10. Dokumenty managera restauracji

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 ²
- 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

3.4.11. Dokumenty managera dostaw

Niektóre kategorie dokumentów wykorzystywanych przez managera dostaw to:

- **dokumenty personalne**: dotyczące zatrudnienia, wynagrodzenia i rozwoju zawodowego managera dostaw
- **dokumenty operacyjne**: dotyczące realizacji i monitorowania procesu dostaw
- **dokumenty finansowe**: dotyczące kosztów, przychodów i rozliczeń związanych z dostawami
- **dokumenty prawne**: dotyczące umów, zobowiązań i odpowiedzialności managera dostaw i jego partnerów biznesowych
- **dokumenty informacyjne**: dotyczące standardów, procedur i wyników pracy managera dostaw i jego zespołu

Dokumenty personalne:

- umowa o pracę: to pisemna umowa między managerem dostaw a pracodawcą, która określa warunki zatrudnienia, takie jak zakres obowiązków, wynagrodzenie, czas pracy, urlop i świadczenia
- regulamin pracy: to zbiór zasad i przepisów obowiązujących w pizzerii, który reguluje prawa i obowiązki pracowników i pracodawcy, takie jak dyscyplina, ocena, szkolenie i ochrona danych
- plan pracy: to graficzne przedstawienie godzin i dni pracy managera dostaw w danym okresie, które uwzględnia jego preferencje i potrzeby organizacyjne pizzerii
- karta pracy: to dokument ewidencjonujący czas pracy managera dostaw w danym dniu lub tygodniu, który służy do obliczania wynagrodzenia i nadgodzin
- świadectwo pracy: to dokument potwierdzający zatrudnienie managera dostaw w pizzerii, który zawiera informacje o dacie rozpoczęcia i zakończenia pracy, stanowisku, zakresie obowiązków i ocenie pracy

Dokumenty operacyjne:

- grafik dostaw: to graficzne przedstawienie ilości i czasu dostaw realizowanych przez pizzerię w danym dniu lub tygodniu, które uwzględnia zapotrzebowanie klientów, dostępność kierowców i warunki drogowe
- zamówienia od klientów: to dokumenty zawierające informacje o zamówieniach złożonych przez klientów, takie jak dane kontaktowe, adres dostawy, rodzaj i ilość pizzy, sposób płatności i uwagi
- faktury: to dokumenty potwierdzające sprzedaż i dostawę pizzy do klienta, które zawierają informacje o cenie, podatku, napiwku i rabacie
- raporty i analizy dotyczące kosztów, efektywności i satysfakcji z dostaw: to dokumenty zawierające wyniki pomiaru i oceny procesu dostaw w danym okresie, które zawierają wskaźniki, wykresy, wnioski i rekomendacje
- protokoły i oceny z spotkań i szkoleń: to dokumenty zawierające informacje o przebiegu i efektach spotkań i szkoleń zorganizowanych dla zespołu dostaw, takie jak data, czas, miejsce, uczestnicy, tematyka, zadania i opinie

Dokumenty finansowe:

- kosztorys: to dokument przedstawiający planowane i rzeczywiste wydatki związane z procesem dostaw w danym okresie, które obejmują koszty produktów, paliwa, wynagrodzeń, ubezpieczeń i amortyzacji
- rachunek zysków i strat: to dokument przedstawiający przychody i koszty związane z procesem dostaw w danym okresie, które pokazują zysk lub stratę netto
- bilans: to dokument przedstawiający aktywa i pasywa związane z procesem dostaw na koniec danego okresu, które pokazują wartość majątku i zobowiązań
- przepływ pieniężny: to dokument przedstawiający wpływy i wydatki pieniężne związane z procesem dostaw w danym okresie, które pokazują zdolność do pokrycia bieżących potrzeb finansowych
- analiza wskaźnikowa: to dokument przedstawiający obliczone wskaźniki finansowe związane z procesem dostaw w danym okresie, które pokazują rentowność, płynność, zadłużenie i efektywność

Dokumenty prawne:

- umowy z dostawcami produktów: to pisemne umowy między managerem dostaw a dostawcami produktów, które określają warunki współpracy, takie jak rodzaj i ilość produktów, terminy i sposoby dostawy, ceny i rabaty, gwarancje i reklamacje

- umowy z kierowcami dostaw: to pisemne umowy między managerem dostaw a kierowcami dostaw, które określają warunki zatrudnienia lub współpracy, takie jak zakres obowiązków, wynagrodzenie, czas pracy, urlop i świadczenia
- polisy ubezpieczeniowe: to dokumenty potwierdzające zawarcie ubezpieczenia dla managera dostaw, kierowców dostaw i pojazdów używanych do dostaw, które określają zakres ochrony, wysokość składki i warunki wypłaty odszkodowania
- pozwolenia i licencje: to dokumenty potwierdzające uprawnienia managera dostaw, kierowców dostaw i pojazdów do wykonywania procesu dostaw, które określają wymagania i ograniczenia prawne
- regulacje i normy: to zbiory przepisów i standardów prawnych dotyczących procesu dostaw, które regulują kwestie takie jak bezpieczeństwo, higiena, jakość i ochrona środowiska

Dokumenty informacyjne:

- instrukcje i procedury dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy: to dokumenty zawierające zasady i kroki postępowania w celu zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy dla managera dostaw, kierowców dostaw i klientów, takie jak ubiór, sprzęt, dezynfekcja i pierwsza pomoc
- instrukcje i procedury dotyczące jakości i obsługi klienta: to dokumenty zawierające zasady i kroki postępowania w celu zapewnienia jakości i obsługi klienta dla managera dostaw, kierowców dostaw i klientów, takie jak przyjmowanie zamówień, pakowanie pizzy, dostarczanie pizzy i rozwiązywanie reklamacji
- standardy i cele dotyczące procesu dostaw: to dokumenty zawierające wymagania i oczekiwania wobec managera dostaw, kierowców dostaw i procesu dostaw, takie jak ilość, czas i jakość dostaw, koszty, efektywność i satysfakcja z dostaw
- wyniki i oceny dotyczące procesu dostaw: to dokumenty zawierające pomiar i ocenę managera dostaw, kierowców dostaw i procesu dostaw w danym okresie, takie jak raporty, analizy, wykresy, wnioski i rekomendacje
- tablice ogłoszeń: to dokumenty zawierające informacje o aktualnych sprawach związanych z procesem dostaw, takie jak zmiany w grafiku dostaw, promocje dla klientów, nagrody dla pracowników i ogłoszenia zarządu

3.4.12. Dokumenty managera sali

Dokumenty wykorzystywane przez managera sali w systemie sieci pizzerii:

1. **Dokumenty związane z zarządzaniem personelem**, takie jak grafiki pracy, umowy o pracę, oceny pracowników, protokoły szkoleń itp.
2. Dokumenty związane z kontrolą magazynu, takie jak zamówienia produktów i usług, faktury, paragony, raporty o stanie zapasów itp.
3. Dokumenty związane z przestrzeganiem przepisów BHP i sanepidu, takie jak instrukcje bezpieczeństwa, karty informacyjne produktów chemicznych, protokoły kontroli i dezynfekcji itp.
4. Dokumenty związane z promocją i marketingiem lokalu, takie jak plany działań promocyjnych, analizy rynku i konkurencji, materiały reklamowe i wizerunkowe, statystyki z mediów społecznościowych itp.
5. Dokumenty związane z obsługą klienta i organizacją eventów, takie jak rezerwacje stolików, ankiety satysfakcji, umowy na catering lub wynajem sali, scenariusze imprez itp.
6. Dokumenty związane z zarządzaniem finansami i budżetem lokalu, takie jak raporty sprzedaży i kosztów, zestawienia przychodów i wydatków, rozliczenia podatkowe itp.

Dokumenty związane z zarządzaniem personelem:

- Umowy o pracę - to dokumenty regulujące warunki zatrudnienia pracowników, takie jak wynagrodzenie, czas pracy, obowiązki, prawa i obowiązki stron, okres wypowiedzenia itp.
- Grafiki pracy - to dokumenty określające rozkład czasu pracy poszczególnych pracowników, tak aby zapewnić odpowiednią obsadę sali i kuchni w zależności od zapotrzebowania i obłożenia lokalu.
- Oceny pracowników - to dokumenty służące do monitorowania i oceniania pracy poszczególnych pracowników pod względem jakości obsługi, kompetencji, postawy, zaangażowania itp. Mogą być one podstawą do przyznawania premii, awansów lub kar.
- Protokoły szkoleń - to dokumenty zawierające informacje o przeprowadzonych szkoleniach dla pracowników, takich jak tematyka, program, terminy, uczestnicy, prowadzący, efekty itp. Szkolenia mogą dotyczyć np. obsługi klienta, standardów jakości, nowych produktów lub usług itp.
- Rekrutacja nowych pracowników - to dokumenty związane z procesem poszukiwania i zatrudniania nowych pracowników, takie jak ogłoszenia o pracę, CV kandydatów, testy i rozmowy kwalifikacyjne, decyzje o przyjęciu lub odrzuceniu itp.

Dokumenty związane z kontrolą magazynu:

- Zamówienia produktów i usług - to dokumenty służące do składania zamówień na towary i usługi niezbędne do funkcjonowania pizzerii, takie jak składniki, opakowania, napoje, sprzęt, serwis itp. Zamówienia mogą być składane elektronicznie lub papierowo, a ich realizacja powinna być potwierdzana przez dostawców.
- Faktury i paragony - to dokumenty potwierdzające dokonanie transakcji handlowych z dostawcami lub odbiorcami produktów i usług. Faktury i paragony zawierają dane sprzedawcy i nabywcy, datę i miejsce transakcji, opis i wartość towarów lub usług, podatek VAT itp. Faktury i paragony są podstawą do rozliczeń finansowych i księgowych.
- Raporty o stanie zapasów - to dokumenty przedstawiające ilościowe i wartościowe zestawienie towarów znajdujących się w magazynie pizzerii. Raporty o stanie zapasów powinny być sporządzane regularnie, np. raz na tydzień lub miesiąc, w celu monitorowania zużycia i zapotrzebowania na produkty, a także wykrywania ewentualnych braków lub nadwyżek.
- Dokumenty magazynowe przepływu - to dokumenty służące do rejestrowania wszelkich czynności związanych z przyjmowaniem, wydawaniem i przesuwaniem towarów w magazynie. Do najczęściej stosowanych dokumentów magazynowych przepływu należą: PZ (przyjęcie zewnętrzne), PW (przyjęcie wewnętrzne), WZ (wydanie na zewnątrz), RW (rozchód wewnętrzny), MM (przesunięcie międzymagazynowe). Każdy z tych dokumentów powinien zawierać m.in. numer dokumentu, datę wystawienia i realizacji, oznaczenie towaru, cenę jednostkową, ilość przyjętą lub wydaną, dane wystawiającego i odbiorcy, podpis osoby upoważnionej do wystawiania i odbioru.
- Dokumenty eksploatacyjne sprzętu - to dokumenty dotyczące użytkowania i serwisowania sprzętu znajdującego się w magazynie pizzerii, np. wózków widłowych, regałów, wag itp. Dokumenty te określają sposób i zasady prawidłowej i bezpiecznej eksploatacji sprzętu, terminy przeglądów technicznych i napraw, ewentualne usterki i reklamacje itp.

Dokumenty związane z przestrzeganiem przepisów BHP i sanepidu:

- Instrukcje bezpieczeństwa - to dokumenty określające zasady postępowania pracowników w celu zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, a także ochrony zdrowia i życia. Instrukcje bezpieczeństwa powinny być dostosowane do rodzaju wykonywanej pracy, stanowiska, maszyn i urządzeń, substancji niebezpiecznych itp. Instrukcje bezpieczeństwa powinny być dostępne dla pracowników i szkoleniowe z ich zakresu.

- Karty informacyjne produktów chemicznych - to dokumenty zawierające informacje o właściwościach fizycznych, chemicznych i toksykologicznych produktów chemicznych używanych w pizzerii, np. środków czystości, dezynfekcji, konserwacji itp. Karty informacyjne produktów chemicznych powinny być dostarczane przez producentów lub dostawców tych produktów i przechowywane w miejscu ich używania lub magazynowania.
- Protokoły kontroli i dezynfekcji - to dokumenty potwierdzające przeprowadzenie kontroli i dezynfekcji pomieszczeń, sprzętu i narzędzi używanych w pizzerii w celu zapewnienia higieny i jakości produktów spożywczych. Protokoły kontroli i dezynfekcji powinny zawierać m.in. datę i czas kontroli lub dezynfekcji, nazwę i podpis osoby wykonującej lub nadzorującej czynność, wyniki kontroli lub dezynfekcji, ewentualne nieprawidłowości i zalecenia.
- Rejestry substancji niebezpiecznych i czynników biologicznych - to dokumenty służące do ewidencjonowania substancji niebezpiecznych i czynników biologicznych występujących w pizzerii, np. alergenów, bakterii, grzybów itp. Rejestry substancji niebezpiecznych i czynników biologicznych powinny zawierać m.in. nazwę substancji lub czynnika, źródło występowania, sposób przechowywania i usuwania, ryzyko dla zdrowia pracowników i klientów, środki ochrony indywidualnej i zbiorowej.
- Oceny ryzyka zawodowego - to dokumenty zawierające analizę zagrożeń dla zdrowia i życia pracowników związanych z wykonywaną pracą oraz określające środki zapobiegawcze i ograniczające ryzyko. Oceny ryzyka zawodowego powinny być sporządzane dla każdego stanowiska pracy w pizzerii oraz aktualizowane w razie zmiany warunków pracy.

Dokumenty związane z promocją i marketingiem lokalu:

- Plany działań promocyjnych - to dokumenty określające cele, zakres, budżet i harmonogram działań promocyjnych mających na celu zwiększenie rozpoznawalności, atrakcyjności i sprzedaży lokalu. Plany działań promocyjnych powinny być dostosowane do grupy docelowej, sezonu, konkurencji i trendów rynkowych.
- Analizy rynku i konkurencji - to dokumenty zawierające informacje o sytuacji rynkowej, preferencjach i oczekiwaniach klientów, mocnych i słabych stronach własnego lokalu oraz konkurentów. Analizy rynku i konkurencji powinny być sporządzane regularnie, np. raz na kwartał lub półrocze, w celu monitorowania zmian i dostosowywania oferty i strategii.

- Materiały reklamowe i wizerunkowe - to dokumenty służące do prezentowania oferty i zalet lokalu potencjalnym i obecnym klientom. Materiały reklamowe i wizerunkowe mogą być różne w zależności od kanału komunikacji, np. ulotki, plakaty, banery, katalogi, menu, strona internetowa, profile w mediach społecznościowych itp. Materiały reklamowe i wizerunkowe powinny być atrakcyjne, profesjonalne i spójne z identyfikacją wizualną lokalu.
- Statystyki z mediów społecznościowych - to dokumenty przedstawiające dane dotyczące aktywności i zaangażowania użytkowników na profilach lokalu w mediach społecznościowych, np. Facebooku, Instagramie, Twitterze itp. Statystyki z mediów społecznościowych powinny być zbierane i analizowane regularnie, np. raz na miesiąc lub tydzień, w celu oceny skuteczności działań promocyjnych i budowania relacji z klientami.
- Ankiety satysfakcji - to dokumenty służące do zbierania opinii i sugestii od klientów dotyczących jakości obsługi, produktów, atmosfery i ogólnego wrażenia z lokalu. Ankiety satysfakcji mogą być przeprowadzane na różne sposoby, np. papierowo, elektronicznie, telefonicznie itp. Ankiety satysfakcji powinny być przeprowadzane systematycznie, np. raz na rok lub kwartał, w celu poznania potrzeb i oczekiwań klientów oraz wprowadzania poprawek.

Dokumenty związane z obsługą klienta i organizacją eventów:

- Reklamacje i skargi - to dokumenty zawierające informacje o niezadowoleniu klientów z jakości obsługi, produktów, atmosfery lub innych aspektów lokalu. Reklamacje i skargi powinny być przyjmowane, rejestrowane i rozpatrywane w sposób profesjonalny, uprzejmy i szybki. Reklamacje i skargi powinny być również analizowane w celu poprawy jakości usług i zapobiegania podobnym sytuacjom w przyszłości.
- Programy lojalnościowe - to dokumenty określające zasady i korzyści dla stałych klientów lokalu, np. rabaty, nagrody, bonusy itp. Programy lojalnościowe powinny być atrakcyjne, transparentne i łatwo dostępne dla klientów. Programy lojalnościowe powinny być również promowane i monitorowane w celu zwiększenia sprzedaży i utrzymania relacji z klientami.
- Ankiety opinii - to dokumenty służące do zbierania informacji o satysfakcji i preferencjach klientów dotyczących oferty i usług lokalu. Ankiety opinii mogą być przeprowadzane na różne sposoby, np. papierowo, elektronicznie, telefonicznie itp. Ankiety opinii powinny być przeprowadzane systematycznie, np. raz na rok lub kwartał, w celu poznania potrzeb i oczekiwań klientów oraz wprowadzania zmian.

- Umowy z organizatorami eventów - to dokumenty regulujące warunki współpracy z podmiotami trzecimi zajmującymi się organizacją wydarzeń w lokalu, np. spotkań biznesowych, konferencji, szkoleń, imprez okolicznościowych itp. Umowy z organizatorami eventów powinny zawierać m.in. zakres i termin realizacji usługi, cenę i sposób płatności, obowiązki i odpowiedzialność stron, warunki odstąpienia lub zmiany umowy.
- Faktury za usługi eventowe - to dokumenty potwierdzające dokonanie transakcji handlowych z organizatorami eventów lub bezpośrednio z klientami zamawiającymi wydarzenia w lokalu. Faktury za usługi eventowe powinny zawierać dane sprzedawcy i nabywcy, datę i miejsce transakcji, opis i wartość usługi eventowej, podatek VAT itp. Faktury za usługi eventowe są podstawą do rozliczeń finansowych i księgowych.

Dokumenty związane z zarządzaniem finansami i budżetem lokalu:

- Plan finansowy (budżet) - to dokument określający przewidywane przychody i koszty związane z działalnością lokalu w określonym okresie, np. miesiącu, kwartale lub roku. Plan finansowy powinien być sporządzany na podstawie analizy rynku, sprzedaży, cen, marży, kosztów stałych i zmiennych itp. Plan finansowy powinien być również zgodny z celami strategicznymi i operacyjnymi lokalu.
- Sprawozdanie finansowe - to dokument przedstawiający rzeczywisty stan finansowy lokalu na koniec określonego okresu, np. miesiąca, kwartału lub roku. Sprawozdanie finansowe powinno zawierać m.in. bilans, rachunek zysków i strat, rachunek przepływów pieniężnych, informację dodatkową itp. Sprawozdanie finansowe powinno być sporządzane zgodnie z obowiązującymi przepisami i standardami rachunkowości.
- Raporty i analizy - to dokumenty służące do monitorowania i oceny realizacji planu finansowego oraz wykrywania odchyleń i nieprawidłowości. Raporty i analizy powinny być sporządzane regularnie, np. raz na tydzień lub miesiąc, w oparciu o dane zebrane z systemu księgowego, kasy fiskalnej, magazynu itp. Raporty i analizy powinny zawierać m.in. wskaźniki rentowności, płynności, zadłużenia, rotacji zapasów itp.
- Faktury i paragony - to dokumenty potwierdzające dokonanie transakcji handlowych z klientami lub dostawcami. Faktury i paragony powinny zawierać dane sprzedawcy i nabywcy, datę i miejsce transakcji, opis i wartość towarów lub usług, podatek VAT itp. Faktury i paragony są podstawą do rozliczeń finansowych i podatkowych.

- Umowy i zobowiązania - to dokumenty regulujące warunki współpracy z partnerami biznesowymi, np. dostawcami, bankami, ubezpieczycielami itp. Umowy i zobowiązania powinny zawierać m.in. zakres i termin realizacji świadczeń, cenę i sposób płatności, obowiązki i odpowiedzialność stron, warunki odstąpienia lub zmiany umowy.

3.4.13. Dokumenty pomocnika kuchennego

Dokumenty pracownicze związane z pomocnikiem kuchennym:

- **Dokumenty związane z nawiązaniem stosunku pracy** (umowa o pracę, oświadczenia lub dokumenty dotyczące danych osobowych, zakres czynności, potwierdzenia zapoznania się z regulaminem pracy i warunkami zatrudnienia)
- **Dokumenty związane z przebiegiem zatrudnienia** (dokumenty dotyczące powierzenia mienia, podnoszenia kwalifikacji, wypowiedzenia lub zmiany warunków umowy o pracę, przyznania nagrody lub wyróżnienia, przeszkolenia z BHP, wykonywania pracy w formie telepracy)
- **Dokumenty związane z urlopami** (dokumenty dotyczące urlopu macierzyńskiego, rodzicielskiego, ojcowskiego, wychowawczego lub bezpłatnego)
- **Dokumenty związane ze zdrowiem pracownika** (skierowania na badania lekarskie i orzeczenia lekarskie)
- **Dokumenty związane z ustaniem zatrudnienia** (oświadczenie o rozwiązaniu umowy o pracę, świadectwo pracy, zaświadczenie o dochodach i potrąceniach)

Dokumenty związane z nawiązaniem stosunku pracy:

- umowa o pracę - pisemna umowa zawierana między pracownikiem a pracodawcą, określająca warunki zatrudnienia, takie jak: rodzaj pracy, miejsce wykonywania pracy, wynagrodzenie, wymiar czasu pracy, termin rozpoczęcia pracy
- oświadczenia lub dokumenty dotyczące danych osobowych - dokumenty potwierdzające tożsamość pracownika, takie jak: dowód osobisty, numer PESEL, numer NIP (jeśli jest wymagany), numer konta bankowego (jeśli jest wymagany), oświadczenie o obywatelstwie i stanie cywilnym
- zakres czynności (zakres obowiązków) - dokument określający zakres i rodzaj wykonywanych przez pracownika zadań w ramach stanowiska pracy
- potwierdzenia zapoznania się m.in. z regulaminem pracy, otrzymaniem informacji o warunkach zatrudnienia - dokumenty potwierdzające, że pracownik został poinformowany o obowiązujących w pizzerii zasadach i przepisach dotyczących pracy, takich jak: godziny pracy, przerwy, urlopy, zwolnienia lekarskie, obowiązki i prawa pracownicze

Dokumenty związane z przebiegiem zatrudnienia:

- dokumenty dotyczące powierzenia pracownikowi mienia z obowiązkiem zwrotu albo do wyliczenia się - dokumenty potwierdzające, że pracownik otrzymał od pracodawcy określone przedmioty lub środki pieniężne, które ma zwrócić lub rozliczyć po zakończeniu pracy lub w określonym terminie
- dokumenty związane z podnoszeniem przez pracownika kwalifikacji zawodowych - dokumenty potwierdzające, że pracownik uczestniczył w szkoleniach, kursach lub studiach podnoszących jego kwalifikacje zawodowe, a także dokumenty dotyczące ewentualnego dofinansowania lub zwolnienia od pracy w związku z tym
- dokumenty dotyczące wypowiedzenia pracownikowi warunków umowy o pracę lub zmiany tych warunków w innym trybie - dokumenty dotyczące zmiany warunków pracy lub płacy pracownika, takie jak: wypowiedzenie zmieniające, aneks do umowy o pracę, oświadczenie o przyjęciu lub odrzuceniu zmian
- dokumenty związane z przyznaniem pracownikowi nagrody lub wyróżnienia - dokumenty dotyczące dodatkowych świadczeń lub uznania dla pracownika za jego osiągnięcia lub zaangażowanie w pracę, takie jak: decyzja o przyznaniu nagrody, dyplom, list gratulacyjny
- dokumenty dotyczące przeszkolenia pracownika z przepisów BHP - dokumenty potwierdzające, że pracownik został przeszkolony z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz zapoznał się z instrukcjami i procedurami obowiązującymi w pizzerii, takie jak: zaświadczenie o ukończeniu szkolenia BHP, oświadczenie o zapoznaniu się z instrukcjami BHP
- dokumenty dotyczące wykonywania pracy w formie telepracy - dokumenty dotyczące możliwości wykonywania pracy przez pracownika poza miejscem stałego wykonywania pracy przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, takie jak: umowa o pracę w formie telepracy, regulamin telepracy, protokół zdawczo-odbiorczy sprzętu

Dokumenty związane z urlopami:

- wniosek o urlop wypoczynkowy - dokument, w którym pracownik zgłasza chęć skorzystania z urlopu wypoczynkowego i określa jego termin¹

- wniosek o urlop bezpłatny - dokument, w którym pracownik prosi o udzielenie urlopu bezpłatnego na określony czas z powodu ważnych przyczyn osobistych lub rodzinnych
- wniosek o urlop okolicznościowy - dokument, w którym pracownik prosi o udzielenie urlopu okolicznościowego z tytułu np. ślubu, narodzin dziecka, pogrzebu bliskiego członka rodziny
- wniosek o urlop na żądanie - dokument, w którym pracownik prosi o udzielenie urlopu na żądanie, czyli krótkiego urlopu bez konieczności podawania przyczyny
- wniosek o urlop macierzyński/rodzicielski/ojcowski/wychowawczy - dokumenty, w których pracownik prosi o udzielenie urlopu związane z urodzeniem lub opieką nad dzieckiem
- odwołanie pracownika z urlopu - dokument, w którym pracodawca odwołuje pracownika z urlopu w przypadku wystąpienia szczególnych potrzeb zakładu pracy
- karta urlopową - dokument nieobowiązkowy, służący do potwierdzenia przyznania i wykorzystania urlopu przez pracownika

Dokumenty związane ze zdrowiem pracownika:

- skierowania na badania lekarskie i orzeczenia lekarskie - dokumenty potwierdzające, że pracownik został skierowany na badania lekarskie przed podjęciem pracy, w trakcie zatrudnienia lub po jego zakończeniu, a także dokumenty zawierające wyniki badań i ocenę zdolności do pracy
- zaświadczenia o niezdolności do pracy (zwolnienia lekarskie) - dokumenty potwierdzające, że pracownik jest niezdolny do pracy z powodu choroby lub innego stanu zdrowia, a także określające przewidywany czas niezdolności do pracy
- wnioski o wypłatę zasiłku chorobowego lub opiekuńczego - dokumenty, w których pracownik ubiega się o wypłatę świadczeń z tytułu niezdolności do pracy lub opieki nad chorym członkiem rodziny
- dokumentacja związana z chorobami zawodowymi - dokumenty dotyczące podejrzeń o choroby zawodowe, stwierdzenia chorób zawodowych, wypadków przy pracy oraz świadczeń związanych z tymi chorobami i wypadkami

Dokumenty związane z ustaniem zatrudnienia:

- oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu umowy o pracę - dokument, w którym pracodawca lub pracownik wyraża wolę zakończenia stosunku pracy z zachowaniem lub bez zachowania okresu wypowiedzenia
- świadectwo pracy - dokument, który pracodawca ma obowiązek wydać pracownikowi najpóźniej w terminie 7 dni od ustania stosunku pracy, zawierający podstawowe informacje o zatrudnieniu pracownika, takie jak: daty nawiązania i ustania stosunku pracy, rodzaj umowy, zajmowane stanowisko, wymiar czasu pracy, okresy urlopów wypoczynkowych i bezpłatnych
- zaświadczenie o dochodach i potrąceniach - dokument, który pracodawca ma obowiązek wydać pracownikowi na jego żądanie po ustaniu stosunku pracy, zawierający informacje o wysokości wynagrodzenia i potrąceniach dokonanych przez pracodawcę w ostatnim roku kalendarzowym lub w okresie zatrudnienia krótszym niż rok
- dokumenty dotyczące żądania wydania świadectwa pracy oraz związane z niewypłaceniem pracownikowi ekwiwalentu pieniężnego za urlop wypoczynkowy - dokumenty dotyczące ewentualnych roszczeń pracownika z tytułu nieotrzymania świadectwa pracy lub ekwiwalentu za niewykorzystany urlop wypoczynkowy
- dokumenty dotyczące wyrejestrowania pracownika z ZUS - dokumenty potwierdzające zgłoszenie ustania ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych pracownika po rozwiązaniu stosunku pracy
- dokumenty dotyczące przekazania informacji do komornika - dokumenty dotyczące ewentualnego zajęcia wynagrodzenia pracownika przez komornika i obowiązku poinformowania komornika o zakończeniu zatrudnienia pracownika

3.4.14. Dokumenty zarządu

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

4. Uwarunkowania prawne

- *Ustawa z dnia 14 marca 1985 r. o Państwowej Inspekcji Sanitarnej (Dz. U. 1985 Nr 12 poz. 49.)* - reguluje nadzór nad bezpieczeństwem żywności w pizzeriach. Przepisy te określają m.in. standardy higieniczne, jakie muszą być spełnione w pomieszczeniach, w których przygotowywana jest pizza. Ustawa precyzuje również, jakie kary grożą za naruszenie tych przepisów, w tym za sprzedaż niesprawnej żywności. W celu zapewnienia zgodności z wymaganiami ustawy o Państwowej Inspekcji Sanitarnej oraz rozporządzeniem Ministra Zdrowia, w systemie muszą zostać zawarte między innymi:
 - **Dane dotyczące budynków** - system powinien przechowywać informacje o adresie, lokalizacji budynku oraz wyposażeniu pomieszczeń, takich jak urządzenia kuchenne, lodówki, zamrażarki, itp.
 - **Dane dotyczące standardów higienicznych** - w systemie powinny być zawarte wyniki kontroli sanitarnych, w tym daty kontroli, ewentualne uwagi inspektora oraz wyniki badań wody, jeśli stosuje się ją do celów spożywczych.
 - **Dane dotyczące szkoleń pracowników** - system powinien przechowywać wykaz pracowników, którzy odbyli szkolenia z zakresu higieny żywności, daty szkoleń oraz program szkolenia i informacje o szkoleniach uzupełniających.
- *Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 27 lipca 2004 r. w sprawie szkolenia w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy (Dz.U. 2004 nr 180 poz. 1860)* - reguluje szkolenia z zakresu higieny żywności, jakie muszą odbyć pracownicy pizzerii, którzy mają styczność z żywnością w procesie produkcji, dystrybucji, sprzedaży lub usług gastronomicznych. Aby zachować zgodność z wymaganiami Rozporządzenia, w systemie powinny być zawarte informacje takie jak:
 - **Udokumentowanie ukończenia szkolenia** - w systemie powinna być możliwość udokumentowania ukończenia szkolenia przez pracownika, w tym informacje dotyczące daty ukończenia szkolenia, treści szkolenia oraz nazwy osoby lub instytucji, która przeprowadziła szkolenie.
 - **Terminy odnowienia szkolenia** - w systemie powinny być zawarte informacje dotyczące terminów odnowienia szkolenia, które są wymagane dla poszczególnych stanowisk pracy.
 - **Plan szkoleń** - w systemie powinien być umieszczony plan szkoleń w dziedzinie higieny żywności i artykułów spożywczych, który pozwoli na zaplanowanie szkoleń dla poszczególnych pracowników.
 - **Inne wymagane informacje** - w zależności od konkretnych wymagań Rozporządzenia, w systemie mogą być zawarte również inne wymagane informacje, takie jak informacje na temat liczby godzin szkolenia wymaganych dla poszczególnych stanowisk pracy.

Warto zaznaczyć, że system powinien zapewnić również łatwy dostęp do wymaganych informacji oraz umożliwiać ich aktualizację i zarządzanie nimi.

- *Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. 2004 Nr 173 poz. 1807)* - ta ustawa reguluje zasady prowadzenia działalności gospodarczej, w tym sieci pizzerii, w zakresie prowadzenia działalności handlowej, reklamy i promocji, a także praw konsumentów.

Aby zachować zgodność z wymaganiami ustawy, w systemie powinny być zawarte informacje takie jak:

- **Dane dotyczące produktów** - system powinien umożliwiać gromadzenie informacji o produktach sprzedawanych w ramach sieci pizzerii, takie jak ich nazwy, ceny, opisy, kategorie, zdjęcia itp.
- **Dane dotyczące sprzedaży** - system powinien umożliwiać śledzenie informacji o sprzedaży produktów, takie jak ilość sprzedanych produktów, ich wartość, dane o klientach itp.
- **Dane dotyczące rabatów i promocji** - w przypadku stosowania rabatów i promocji, system powinien umożliwiać gromadzenie informacji o tych działaniach, takie jak ich nazwy, zasady obowiązujące podczas ich trwania, daty, wartości itp.
- **Dane dotyczące reklamacji i zwrotów** - system powinien umożliwiać gromadzenie informacji o reklamacjach i zwrotach, takie jak daty ich zgłoszenia, ich przyczyny, wartość itp.
- **Dane dotyczące klientów** - system powinien umożliwiać gromadzenie informacji o klientach, takie jak ich dane personalne, historię zakupów, preferencje itp.
- **Dane dotyczące magazynów i stanów magazynowych** - system powinien umożliwiać gromadzenie informacji o magazynach, takie jak ilości poszczególnych produktów
- **Dane dotyczące transakcji finansowych** - system powinien umożliwiać gromadzenie informacji o transakcjach finansowych, takie jak ich daty, wartości, itp.

- *Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000)*
- sieć pizzerii zbiera i przetwarza dane osobowe swoich klientów, takie jak adresy e-mail i numery telefonów, np. w celu prowadzenia kampanii marketingowych. Ta ustawa reguluje zasady przetwarzania i ochrony danych osobowych.

W ramach przestrzegania Ustawy o ochronie danych osobowych należy zwrócić szczególną uwagę na takie elementy jak:

- **Prawidłowe uzyskanie zgody na przetwarzanie danych** - system informatyczny powinien umożliwiać gromadzenie zgód na przetwarzanie danych osobowych, takich jak dane klientów, pracowników itp.
- **Zgodność z zasadami przetwarzania danych** - system powinien umożliwiać przetwarzanie danych zgodnie z zasadami przetwarzania danych, takimi jak zgodność z prawem, jasność, przejrzystość, celowość, minimalizacja itp.
- **Ochrona danych osobowych** - system powinien umożliwiać zabezpieczanie danych osobowych przed nieuprawnionym dostępem, utratą, uszkodzeniem itp.
- **Prawa osób, których dane dotyczą** - system powinien umożliwiać realizację praw osób, których dane dotyczą, takich jak prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia itp.
- **Powiadomienie o naruszeniu bezpieczeństwa danych** - system powinien umożliwiać powiadomienie odpowiednich organów i osób o ewentualnym naruszeniu bezpieczeństwa danych osobowych.
- **Prowadzenie dokumentacji** - system powinien umożliwiać prowadzenie dokumentacji związanej z przetwarzaniem danych osobowych, takiej jak rejestr czynności przetwarzania danych osobowych.

- *USTAWA z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia (Dz.U. 2006 Nr 171 poz. 1225)* - ta ustawa reguluje wymagania dotyczące przechowywania, transportu, sprzedaży i dystrybucji żywności, w tym pizzy, w celu zapewnienia bezpieczeństwa konsumentów.

W ramach przestrzegania Ustawy o bezpieczeństwie żywności należy zwrócić szczególną uwagę na takie elementy jak:

- **Kontrola jakości i bezpieczeństwa żywności** - system informatyczny powinien umożliwiać monitorowanie jakości i bezpieczeństwa żywności, np. poprzez śledzenie dostawców.
- **Zarządzanie dokumentacją** - system powinien umożliwiać prowadzenie dokumentacji związanej z jakością i bezpieczeństwem żywności, takiej jak certyfikaty, badania laboratoryjne, rejestr dostawców itp.
- **Szkolenia pracowników** - system powinien umożliwiać prowadzenie szkoleń związanych z bezpieczeństwem żywności i higieną, tak aby pracownicy byli odpowiednio przeszkoleni i świadomi ryzyka związanego z nieprzestrzeganiem wymogów sanitarnych.
- **Informacje o dostawcach** - system powinien umożliwiać śledzenie pochodzenia żywności i informowanie o dostawcach poszczególnych produktów, co umożliwia kontrolę jakości produktów i przeprowadzenie ich wycofania z rynku w przypadku wystąpienia zagrożenia dla zdrowia lub życia konsumentów.
- **Dane dotyczące składu produktów** - system powinien umożliwiać gromadzenie informacji o składzie produktów, w tym informacji o dodatkach i substancjach dodawanych do żywności, aby umożliwić kontrolę nad zawartością tych składników i przestrzeganie norm prawnych.
- **Informacje o alergenach** - w systemie powinny być zawarte informacje o składnikach, które mogą powodować alergie, co pozwoli na przestrzeganie wymagań prawnych dotyczących oznakowania żywności oraz uniknięcie niebezpieczeństwa dla konsumentów.
- **Dane dotyczące badań sanepid** - w systemie powinny być zawarte informacje o badaniach do celów sanitarno-epidemiologicznych wykonanych przez pracowników, daty ważności badań lekarskich i książeczek sanepid. Pozwoli to śledzić zdolność do pracy z żywnością poszczególnych pracowników.

- *Ustawa z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. 2002 Nr 200 poz. 1679)* - ta ustawa reguluje zasady zatrudnienia pracowników i minimalne wynagrodzenia, w tym pracowników sieci pizzerii.

W ramach przestrzegania Ustawy o pracy i płacy minimalnej należy zwrócić szczególną uwagę na takie elementy jak:

- **Ewidencja czasu pracy** - system powinien umożliwiać prowadzenie precyzyjnej ewidencji czasu pracy pracowników, w tym w szczególności czasu pracy w godzinach nadliczbowych, tak aby można było dokładnie obliczyć wynagrodzenie za pracę.
- **Kontrola obecności** - system powinien umożliwiać kontrolę obecności pracowników, tak aby można było dokładnie obliczyć ich wynagrodzenie, a także monitorować ich pracę i wydajność.

- *Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827)* - takie ustawy regulują prawa i obowiązki konsumentów, w tym ich prawo do otrzymania informacji na temat składu produktów spożywczych, w tym pizzy.

W ramach przestrzegania tej ustawy należy zwrócić szczególną uwagę na takie elementy jak:

- **Prawidłowa informacja dla konsumenta** - system powinien umożliwiać przedstawienie prawidłowej i kompleksowej informacji dla konsumenta, dotyczącej produktów i usług oferowanych przez sieć pizzerii. Informacje takie powinny być zgodne z rzeczywistym stanem i zawierać istotne informacje dotyczące składników, ceny i innych istotnych informacji.
- **Reklamacje i zwroty** - system powinien umożliwiać obsługę reklamacji i zwrotów produktów przez konsumentów. Konsument powinien mieć prawo do zgłoszenia reklamacji lub zwrotu w przypadku, gdy produkt lub usługa nie spełniają jego oczekiwań lub zostały dostarczone wadliwe.
- **Ochrona danych osobowych** - system powinien zapewnić ochronę danych osobowych konsumentów. Konieczne jest spełnienie wymagań dotyczących zbierania, przetwarzania i przechowywania danych osobowych oraz zapewnienie konsumentowi prawa do wglądu i edycji swoich danych osobowych.
- **Jakość i bezpieczeństwo produktów** - system powinien umożliwiać monitorowanie jakości i bezpieczeństwa produktów oferowanych przez sieć pizzerii. Konieczne jest, aby spełnione były wymagania dotyczące jakości i składu produktów

5. Stan wiedzy w zakresie danej klasy systemów

1. Trendy rozwojowe w technologii dla restauracji¹

Restauracje zaczynają korzystać z technologii i innowacyjnych rozwiązań cyfrowych. W 2020 i 2021 pandemia COVID-19 i niestabilność ekonomiczna zmusiły lokale gastronomiczne do poszukiwania nowych rozwiązań. Restauracje zaczęły korzystać z technologii, takich jak zamówienia online, samoobsługa i płatności bezdotykowe. Wraz z nadchodzącym kryzysem gospodarczym w 2023 roku, restauracje będą musiały szukać sposobów na obniżenie kosztów. Technologia może pomóc w znalezieniu nowych sposobów na obniżenie kosztów. Restauracje muszą również skupić się na jakości i doświadczeniu klienta, ponieważ klienci będą mniej wyrozumiali dla złych doświadczeń. Według Statista globalny rynek dostaw jedzenia online szacowany jest na 130,2 miliarda dolarów i ma wzrosnąć do 223,7 miliarda dolarów do 2027 roku.

- Rozwiązania dostawców zewnętrznych takich jak DoorDash, UberEats i GrubHub będą nadal stanowić niezbędne narzędzia dla restauracji, które nie mogą oferować usług zamawiania jedzenia i dostawy wewnętrznie. Jednakże, ponieważ coraz więcej klientów preferuje zamawianie bezpośrednio od restauracji, zobaczymy więcej restauracji podążających za przykładem większych sieci fast foodów i inwestujących w rozwijanie własnych zintegrowanych aplikacji i platform online.
- Płatność bezdotykowa stała się coraz bardziej popularna w branży restauracyjnej. Ta technologia pozwala nie tylko na składanie zamówień online, ale również umożliwia klientom płacenie za jedzenie za pomocą smartwatcha, smartfona lub karty zbliżeniowej za pośrednictwem aplikacji lub urządzenia bezdotykowego.
- Automatyczne oprogramowanie do zarządzania zapasami pomaga restauracjom śledzić zapasy żywności i napojów, przewidywać ilości i planować reordery szybciej i bardziej efektywnie.
- QR-kody powoli zastępują menu restauracyjne. Skanowanie kodów QR umożliwia klientom dostęp do menu online, zamawianie i płacenie za zamówienia poprzez prosty skan. Technologia ta odgrywa kluczową rolę w pomaganiu restauracjom w śledzeniu kontaktów – jest obecnie obowiązkowa w różnych częściach świata. Dostarczając różne korzyści dla restauracji przy niskich kosztach, technologia kodów QR będzie nadal ważna w 2023 roku i dalej.

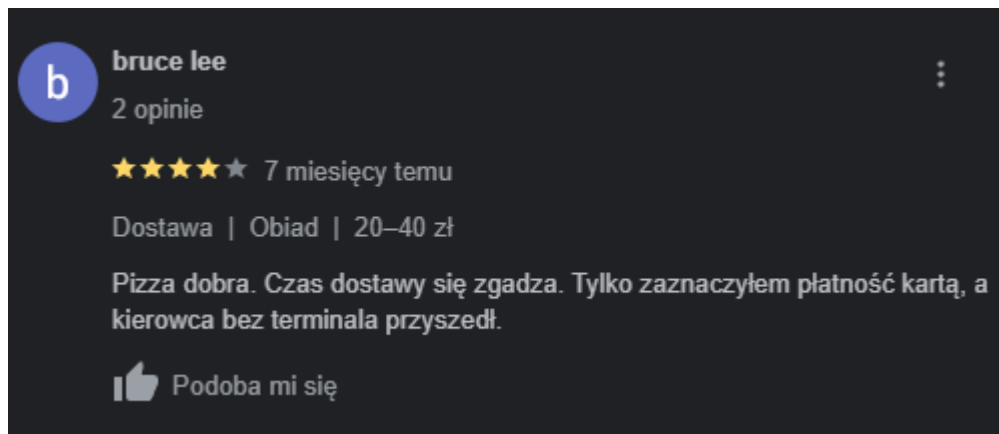
¹ EHL Insights (2023) [7 restaurant technology trends to watch in 2023 \(ehl.edu\)](https://ehli.edu/7-restaurant-technology-trends-to-watch-in-2023)
Data dostępu: 02.04.2023

2. Komentarze klientów pizzerii

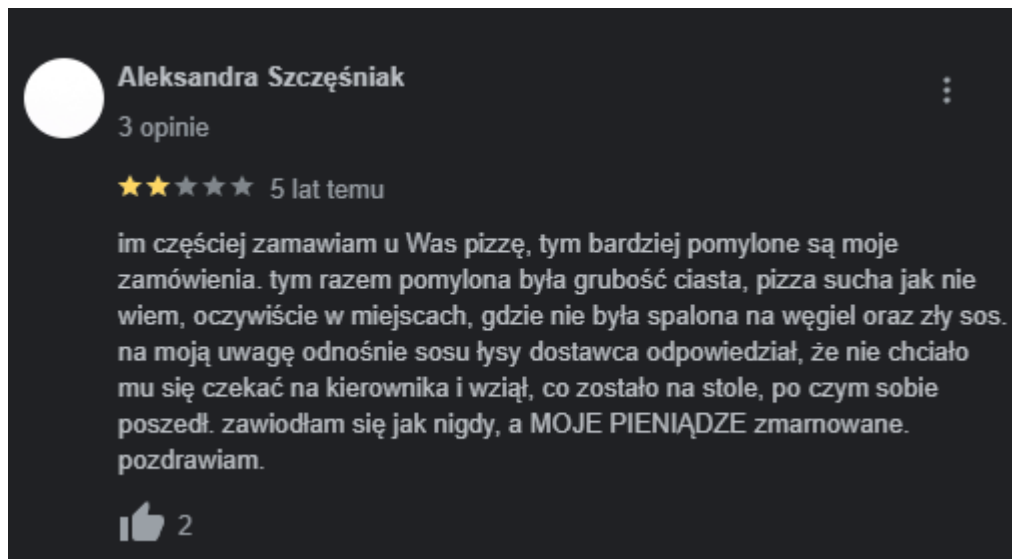
W dzisiejszych czasach, rynek usług gastronomicznych jest bardzo konkurencyjny, a sieci restauracji pizzerii z pewnością nie są wyjątkiem. W związku z tym, aby utrzymać swoją pozycję i przyciągać klientów, sieci pizzerii muszą być w stanie zapewnić szybką, dokładną i wygodną obsługę. Niestety, nie zawsze udaje im się to osiągnąć, co prowadzi do różnych błędów i niezadowolenia klientów.

Negatywne opinie google stanowią cenne źródło informacji o błędach popełnianych przez sieci pizzerii. Klienci często dzielą się swoimi negatywnymi doświadczeniami związanych z dostawą, zamówieniem i czasem dostarczania pizzy.

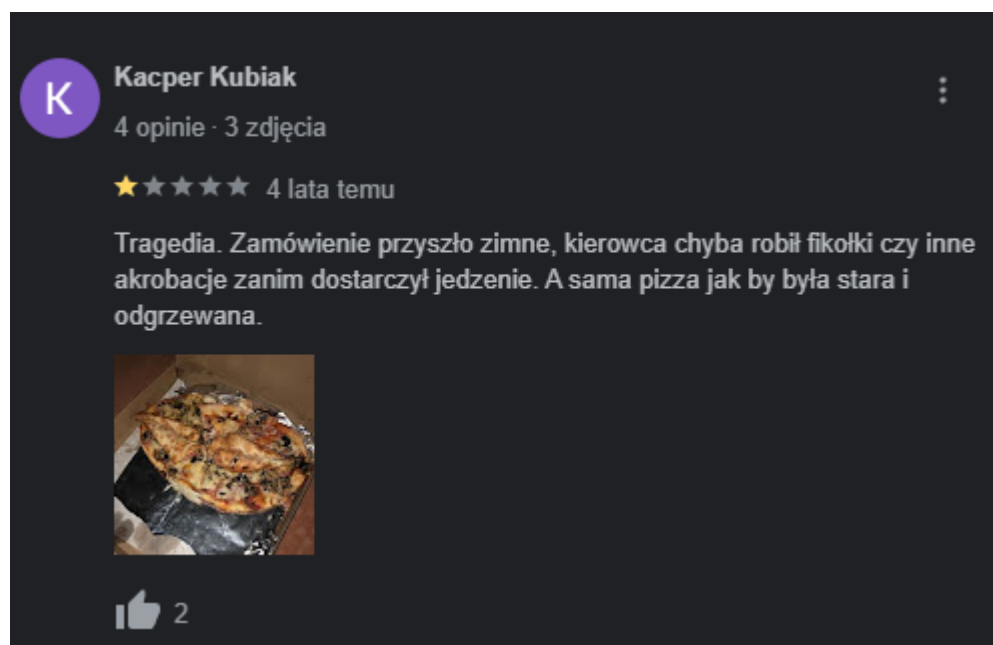
Przykładowe komentarze klientów obejmują:



Powyższy komentarz określa, błąd w komunikacji między klientem, pizzerią a dostawcą. Pomimo określenia płatności jako: Kartą na miejscu, dostawca nie został poinformowany przez system, że powinien mieć ze sobą terminal płatniczy.



W powyższym komentarzu określono błąd polegający na pomyłkach w dostawie. Grubość ciasta pizzy oraz sosy nie zgadzały się z zamówieniem złożonym w systemie.



Powyższy komentarz określił błąd w dostawie, polegający na długim czasie oczekiwania i mało optymalnej drodze dostawcy.

Biorąc pod uwagę liczne opinie klientów sieci pizzerii na google maps, można stwierdzić, że najważniejszymi aspektami jakie system informatyczny ma zapewniać jest:

- Jasno określona zawartość zamówienia dostępna dla dostawcy
- Jasno określony adres dostawy
- Jasno określony sposób płatności
- Optymalna ścieżka dostawy

3. Information System Ordering Online Restaurant Menu At Hover Café²

Artykuł ten dotyczy projektowania systemu zamawiania menu restauracyjnego online w Hover Cafe, który ma na celu poprawę jakości obsługi i operacji w zakresie zamawiania jedzenia i napojów. Autorzy artykułu wykorzystali metody zbierania danych takie jak obserwacja, wywiad i studium literatury oraz metody analizy takie jak SWOT i UML, aby zbadać problemy i potrzeby związane z obecnym systemem zamawiania menu w Hover Cafe. Następnie omówili kilka pokrewnych badań nad aplikacjami E-menu opartymi na sieci i androidzie dla restauracji, które mają podobne cele i funkcje, takie jak zapewnienie informacji o dostępnych menu, ułatwienie zamawiania i płacenia oraz integracja z systemem zarządzania restauracją. W końcu przedstawili proponowany projekt systemu E-menu z zrzutami ekranu różnych funkcji i możliwości, takich jak logowanie się na stoliku klienta, wyświetlanie listy kategorii menu, wybieranie i zamawianie menu, potwierdzanie zamówienia, sprawdzanie statusu zamówienia, przeglądanie historii zakupów i wyświetlanie notatki. Artykuł podsumowuje, że system E-menu może zapewnić informacje, wygodę i dokładność dla klientów i personelu restauracji, a także poprawić efektywność i produktywność procesu zamawiania menu.

² Rano Kurniawan, Ahmad Sutawan, Rizky Amalia "*Information System Ordering Online Restaurant Menu At Hover Café*" (2019). University of Raharja, Jl. Jenderal Sudirman No.40 Modern Cikokol Tangerang. Data dostępu: 02.04.2023

Tabela 1. Analiza SWOT

Mocne strony (S)	Słabości (W)
1. Może udzielać informacji o dostępności dań z menu. 2. Cyfrowe menu jest łatwiejsze w obsłudze przez klienta 3. Menu może udostępniać informację o cenie	1. Menu papierowe może ulec uszkodzeniu 2. Potrzebny jest nowy wydruk gdy menu zostanie uszkodzone lub zmienione
Okazje (O)	Zagrożenia (T)
1. Istnienie menu może ułatwić klientom wybór dań 2. Menu zawiera informacje o dostępności	1. Istnieje możliwość popełnienia błędu przy zapisywaniu zamówień z fizycznego menu 2. Mogą nastąpić opóźnienia w obsłudze gdy klient chce skorzystać z fizycznego menu

4. Restaurant Information System (RIS) with QR Code to Improve Service Operations of Casual Fine Dining Restaurant³

Dokument jest artykułem konferencyjnym, który przedstawia System Informacji Restauracyjnej (RIS) z kodem QR do poprawy operacji serwisowych w restauracji typu casual fine dining na Filipinach. Artykuł ma na celu rozwiązanie problemów związanych z satysfakcją klientów, jakością obsługi i efektywnością biznesową w branży restauracyjnej poprzez zaproponowanie systemu opartego na sieci, który umożliwia klientom zamawianie i płacenie za pomocą telefonów komórkowych i kodów QR. Artykuł również ocenia obecne procesy biznesowe filipińskiej restauracji typu casual dining przy użyciu modelu SERVPERF i porównuje czasy obsługi aktywności kelnerów przed i po wdrożeniu RIS. Artykuł podaje, że RIS może skrócić czas obsługi, poprawić obsługę klienta i zapewnić wsparcie decyzyjne dla właścicieli restauracji. Artykuł omawia również narzędzia techniczne i moduły wykorzystane do opracowania RIS, takie jak SQL, Bootstrap 4, C#, Angular 6, PayPal i kod QR. Artykuł kończy się stwierdzeniem, że RIS z kodem QR może poprawić jakość obsługi w restauracji typu casual fine dining i zaleca pewne przyszłe ulepszenia systemu.

³ Grace Lorraine Intal, Jan Daryll Payas, Louise Mae Fernandez, Blanca Marie Domingo "Restaurant Information System (RIS) with QR Code to Improve Service Operations of Casual Fine Dining Restaurant" (2020). School of Information Technology, Mapua University Muralla St., Intramuros Manila, Philippines. Data dostępu: 02.04.2023

Tabela 1. Punkty awarii procesu biznesowego restauracji

Punkt awarii	Problem	Wymiar
1. Czekanie na dostępne miejsce	Klient czasem musi poczekać zanim zajmie miejsce	Responsywność
2. Prośzenie o menu	Kelner nie jest w stanie odpowiedzieć natychmiastowo	Responsywność Empatia
3. Dostarczenie zamówienia	Kelner czasem nie dostarcza odpowiedniego zamówienia	Niezawodność
4. Prośzenie o rachunek	Kelner nie jest w stanie odpowiedzieć natychmiastowo	Responsywność Empatia
5. Oczekiwanie na rachunek	Przetwarzanie rachunku trwa trochę czasu	Responsywność
6. Otrzymanie paragonu i reszty	Kelner nie jest w stanie podać paragonu i reszty od ręki Przetwarzanie zapłaty klienta trwa trochę czasu	Responsywność

Tabela 2. Czas obsługi klienta przez kelnera (bez informatyzacji)

Podsumowanie średniego czasu czynności kelnera	
Czynność	Minuty
Asystowanie klienta do stolika	0.83
Podawanie menu klientowi	0.97
Branie zamówienia od klienta	4.42
Podawanie zamówienia do kuchni	2.04
Podawanie zamówienia do kasjera	0.96
Podawanie zamówienia klientowi	6.13
Branie rachunku klienta od kasjera	1.56
Podawanie rachunku do klienta	1.04
Otrzymywanie zapłaty klienta	2.16
Podawanie paragonu klientowi	1.63
CAŁKOWITY ŚREDNI CZAS OBSŁUGI	21.73

Tabela 3. Czas obsługi klienta przez kelnera (po informatyzacji)

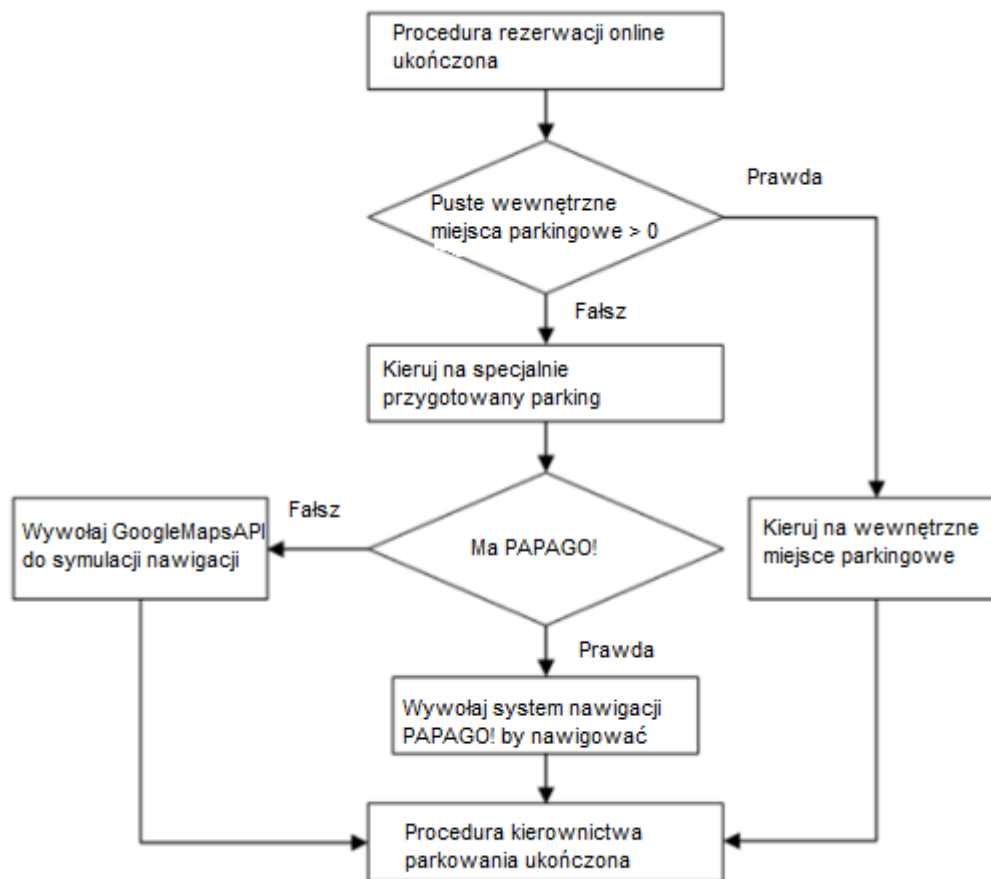
Podsumowanie średniego czasu obsługi klienta przez kelnera po informatyzacji	
Czynność	Minuty
1. Asystowanie klienta do stolika	0.83
2. Podawanie zamówienia klientowi	6.13
3. Podawanie rachunku klientowi	1.63
CAŁKOWITY ŚREDNI CZAS OBSŁUGI	8.58

Tabela 4. Porównanie czasu obsługi (aktualny i proponowany)

Porównanie średniego czasu obsługi przed i po informatyzacji	
AKTUALNY	21.73
PROPONOWANY	8.58
% RÓŻNICY	87%

5. Mobile Restaurant Information System Integrating Reservation Navigating and Parking Management⁴

Dokument jest artykułem z International Journal of Engineering and Technology, który opisuje mobilny system informacyjny dla restauracji, integrujący rezerwację, nawigację i zarządzanie parkingiem. System ma na celu poprawę jakości obsługi, wydajności zarządzania i satysfakcji klientów poprzez wykorzystanie technologii takich jak ASP.NET, AJAX, GPS i Internet. System składa się z czterech modułów: bezprzewodowego systemu zamawiania, systemu zarządzania parkingiem, usługi nawigacji GPS i platformy internetowej. Artykuł wyjaśnia metodykę, wyniki i korzyści z opracowania i wdrożenia systemu dla sieci restauracji stekowej na Tajwanie. Artykuł omawia również literaturę dotyczącą systemów informacyjnych dla restauracji, nawigacji GPS i tworzenia stron internetowych z wykorzystaniem AJAX. Artykuł kończy się stwierdzeniem, że system może zwiększyć konkurencyjność, efektywność i innowacyjność branży restauracyjnej.



Wyk. 1. Procedura kierownictwa parkowania

⁴ Chih-Yao Lo, Chun-Ta Lin, Chia-Lung Tsa "Mobile Restaurant Information System Integrating Reservation Navigating and Parking Management" (2011). Department of Leisure Management, Department of Information Management, Yu Da University No. 168, Hsueh-fu Rd., Tanwen Village, Chaochiao Township, Miaoli County, 36143 Taiwan. Data dostępu: 02.04.2023

TABELA 1

Analiza wykonalności operacyjnej

	Internet		Intranet	
	Zasada A	Zasada B	Zasada C	Zasada D
Akceptacja użytkownika				
Kierownik restauracji	Akceptacja	Odrzucenie	Odrzucenie	Akceptacja
Pracownik restauracji	Akceptacja	Odrzucenie	Odrzucenie	Akceptacja
Klient restauracji	Akceptacja	Akceptacja	Odrzucenie	Akceptacja
Stosowalność organizacji				
Jednostka zarządzająca	Akceptacja	Odrzucenie	Odrzucenie	Akceptacja
Obsługa jadalni	Akceptacja	Odrzucenie	Odrzucenie	Akceptacja
Serwis kuchenny	Akceptacja	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
	√			√
	<p>Zasady zawarte w ocenie w tym badaniu są wyjaśnione jako następujące</p> <p>Zasada A: Uruchomiono bezprzewodowy system zamawiania; uproszczona procedura zamawiania; czas na zamówienie obniżony.</p> <p>Zasada B: Rezerwacji można dokonać online, umożliwiając klientom rezerwację wybranych stolików przez Internet.</p> <p>Zasada C: Terminale samoobsługowe są zainstalowane przy wejściu do restauracji lub przy każdym stoliku, umożliwiając klientom samodzielny wybór dań i usług.</p> <p>Zasada D: Terminal jest instalowany tylko na ladzie, przy której kasjerzy wprowadzają informacje o zamówieniach złożonych przez klientów.</p>			

6. Opis istniejących systemów tej klasy

Przegląd istniejących systemów dla sieci pizzerii to ważny element planowania i projektowania nowego systemu. W tym podpunkcie zostaną przedstawione i opisane najpopularniejsze systemy dla sieci pizzerii dostępne na rynku. Systemy dla sieci pizzerii to oprogramowanie, które pomaga w zarządzaniu zamówieniami, dostawami, magazynem i finansami. Dzięki temu właściciele mogą skupić się na rozwijaniu swojego biznesu i zwiększaniu zysków. Najważniejsze cechy dobrego systemu dla sieci pizzerii to łatwość obsługi, szybkość działania, dostępność w chmurze oraz integracja z innymi narzędziami. System powinien być łatwy w obsłudze zarówno dla pracowników jak i klientów. Szybkość działania jest kluczowa w branży gastronomicznej, ponieważ klienci oczekują szybkiej realizacji zamówień. Dostępność w chmurze pozwala na łatwy dostęp do systemu z każdego miejsca na świecie. Integracja z innymi narzędziami takimi jak kasy fiskalne czy systemy płatności online ułatwia prowadzenie biznesu. Wady i zalety poszczególnych systemów są różne i zależą od indywidualnych potrzeb właściciela sieci pizzerii. Istnieją systemy dedykowane dla małych sieci pizzerii oraz te przeznaczone dla dużych sieci z wieloma lokalami. Kolejnym ważnym elementem systemów dla sieci pizzerii jest integracja z systemami dostawców. Dzięki temu właściciele mogą śledzić status zamówień i dostaw w czasie rzeczywistym. Systemy dla sieci pizzerii powinny również umożliwiać łatwe zarządzanie menu oraz promocjami. W przypadku dużych sieci pizzerii ważne jest również zarządzanie pracownikami oraz lokalami. Systemy dla sieci pizzerii powinny umożliwiać łatwe zarządzanie grafikami pracowników oraz kontrolę nad zamówieniami z poszczególnych lokali. Jednymi z najpopularniejszych systemów dla sieci gastronomicznych są kolejno:

1. Toast POS system



System POS Toast to zaawansowany system punktu sprzedaży, który oferuje kompleksowe rozwiązania dla biznesów gastronomicznych, w tym sieci pizzerii. Jest to narzędzie, które pozwala na zoptymalizowanie procesów biznesowych, zwiększenie efektywności i poprawę jakości obsługi klientów. W tym podpunkcie omówimy zalety i wady systemu POS Toast.

Zalety systemu POS Toast:

- Prosty i intuicyjny interfejs użytkownika
System POS Toast oferuje łatwy w obsłudze interfejs użytkownika, który ułatwia pracę pracownikom. Interfejs jest intuicyjny i łatwy w nawigacji, dzięki czemu pracownicy nie muszą poświęcać czasu na naukę obsługi systemu. Możliwość szybkiego i skutecznego obsługiwanie zamówień oraz płatności przekłada się na zadowolenie klientów oraz zwiększenie wydajności pracy.
- Zarządzanie zamówieniami online i offline
System POS Toast umożliwia zarządzanie zamówieniami online i offline. Klienci mogą składać zamówienia przez internet, a pracownicy obsługujący zamówienia w punkcie sprzedaży otrzymują powiadomienie o nowym zamówieniu. System pozwala na łatwe zarządzanie zamówieniami, zmianami w zamówieniach, a także na łatwe śledzenie zamówień i ich statusu.
- Opcje dostosowywania menu
System POS Toast oferuje możliwość dostosowywania menu. Właściciele biznesów gastronomicznych, w tym sieci pizzerii, mogą łatwo i szybko wprowadzać zmiany w menu, zmieniać ceny, dodawać nowe produkty lub usuwać stare. Dzięki temu systemowi można łatwo dostosować menu do aktualnych potrzeb klientów.
- Integracja z systemami płatności
System POS Toast umożliwia integrację z różnymi systemami płatności. Klienci mogą płacić za zamówienia za pośrednictwem kart kredytowych, portfeli cyfrowych lub aplikacji mobilnych. Dzięki integracji z systemami płatności, klienci mogą płacić w sposób, który jest dla nich najbardziej wygodny.

- Możliwość zbierania i analizowania danych o zamówieniach i klientach

System POS Toast umożliwia zbieranie i analizowanie danych o zamówieniach i klientach. Dzięki temu właściciele biznesów gastronomicznych, w tym sieci pizzerii, mogą zrozumieć, jakie produkty cieszą się największym powodzeniem i jakie są preferencje klientów. Analiza danych pozwala na lepsze zarządzanie biznesem oraz na podejmowanie bardziej trafionych decyzji dotyczących oferty.

Wady systemu POS Toast:

- Wysoki koszt

Jedną z głównych wad systemu POS Toast jest wysoki koszt. System ten jest stosunkowo drogi, co może stanowić problem dla małych i średnich przedsiębiorstw. Wymaga on również zakupu odpowiedniego sprzętu, takiego jak kasy fiskalne, drukarki fiskalne i terminale płatnicze. Dlatego przedsiębiorcy, którzy chcą zainwestować w ten system, muszą przygotować odpowiedni budżet.

- Konieczność łączenia się z internetem

System POS Toast wymaga połączenia z internetem, co może stanowić problem w przypadku utraty połączenia lub wolnego łącza. Jeśli połączenie internetowe jest niskiej jakości, może to spowodować opóźnienia w przetwarzaniu zamówień i płatności, co może prowadzić do niezadowolenia klientów.

- Możliwe problemy z integracją

Integracja systemu POS Toast z innymi systemami, takimi jak systemy magazynowe lub systemy księgowe, może być czasochłonna i skomplikowana. W niektórych przypadkach może to prowadzić do problemów z synchronizacją danych między systemami, co może wpłynąć na dokładność i kompletność danych.

- Brak dostępności w niektórych regionach

System POS Toast nie jest jeszcze dostępny w niektórych regionach, co może stanowić problem dla przedsiębiorców, którzy chcą zainwestować w ten system. Jest to szczególnie dotkliwe w przypadku mniejszych miast lub regionów o niskim zasięgu internetu.

Podsumowanie:

System POS Toast to zaawansowane narzędzie, które oferuje wiele korzyści dla przedsiębiorstw gastronomicznych, w tym sieci pizzerii. Zapewnia łatwy i szybki sposób obsługi zamówień, integrację z różnymi systemami płatności oraz możliwość zbierania i analizowania danych o klientach i zamówieniach. Jednocześnie, system ten ma swoje wady, takie jak wysoki koszt, konieczność połączenia z internetem, problemy z integracją i niedostępność w niektórych regionach. Właściciele biznesów gastronomicznych, w tym sieci pizzerii, muszą dokładnie przeanalizować swoje potrzeby i możliwości finansowe przed zdecydowaniem się na zakup systemu POS Toast.

2. Kitchen CUT POS system



System Kitchen CUT POS to nowoczesne narzędzie, które zostało zaprojektowane z myślą o branży gastronomicznej. Jest to system, który pozwala na zarządzanie całym procesem produkcji w kuchni, od momentu przyjęcia zamówienia, poprzez przygotowanie potraw, aż do ich serwowania gościom. W tym artykule przeanalizujemy główne zalety i wady systemu Kitchen CUT POS.

Zalety systemu Kitchen CUT POS:

- Automatyzacja procesów kuchennych
System Kitchen CUT POS umożliwia automatyzację wielu procesów kuchennych. Pozwala to na usprawnienie pracy kucharzy i poprawę jakości usług. System ten umożliwia

monitorowanie zamówień w czasie rzeczywistym i szybkie przygotowanie potraw. Dzięki temu, klienci otrzymują swoje zamówienia w krótszym czasie, co wpływa na ich zadowolenie z usługi.

- **Możliwość dostosowania do indywidualnych potrzeb**

System Kitchen CUT POS jest elastyczny i można go dostosować do indywidualnych potrzeb każdego przedsiębiorstwa. Oprogramowanie to umożliwia dostosowanie menu do wymagań klientów oraz zwiększenie wydajności kuchni poprzez zmniejszenie liczby błędów przy przygotowywaniu potraw.

- **Szybkie przetwarzanie płatności**

System Kitchen CUT POS oferuje szybkie i łatwe przetwarzanie płatności. Klienci mogą dokonywać płatności za pomocą różnych metod, w tym kart płatniczych, aplikacji mobilnych, a nawet za pomocą kryptowalut. Dzięki temu, klienci nie muszą martwić się o posiadanie gotówki, co wpływa na ich wygodę.

- **Możliwość zbierania i analizowania danych**

System Kitchen CUT POS umożliwia zbieranie i analizowanie danych o klientach i zamówieniach. Dzięki temu, przedsiębiorstwa mogą lepiej poznać swoich klientów i ich preferencje żywieniowe. Możliwość analizowania danych umożliwia również podejmowanie bardziej trafnych decyzji biznesowych, co wpływa na poprawę wyników finansowych przedsiębiorstwa.

- **Możliwość zarządzania stanami magazynowymi**

System Kitchen CUT POS umożliwia zarządzanie stanami magazynowymi. Pozwala to na kontrolowanie ilości poszczególnych produktów i śledzenie ich zużycia. Dzięki temu, przedsiębiorstwa mogą uniknąć sytuacji, w których brakuje im ważnych składników do przygotowania potraw.

Wady systemu Kitchen CUT POS:

- **Wysoki koszt**

Jedną z głównych wad systemu Kitchen CUT POS jest wysoki koszt. System ten jest stosunkowo drogi, co może stanowić duże wyzwanie dla mniejszych przedsiębiorstw gastronomicznych, które nie mają tak dużych budżetów. Dodatkowo, niektóre funkcjonalności mogą wymagać zakupu dodatkowych urządzeń, co zwiększa koszty.

- Wymaga specjalistycznej wiedzy

System Kitchen CUT POS wymaga specjalistycznej wiedzy, aby móc go skonfigurować i obsługiwać. Wymaga to dodatkowego czasu i zasobów, które mogą być kosztowne dla przedsiębiorstw. Konieczne jest również przeszkolenie pracowników, którzy będą korzystać z systemu, co może być dodatkowym obciążeniem dla przedsiębiorstwa.

- Wymaga stabilnego połączenia internetowego

System Kitchen CUT POS wymaga stabilnego połączenia internetowego. W przypadku awarii sieci lub problemów z łącznością, system może stać się niewydajny. W takich sytuacjach pracownicy kuchni muszą korzystać z alternatywnych rozwiązań, co wpływa na ich wydajność i jakość usług.

- Wymaga regularnej aktualizacji

System Kitchen CUT POS wymaga regularnej aktualizacji, aby działać sprawnie i bezpiecznie. To może wymagać dodatkowych kosztów oraz czasu, który jest potrzebny na instalację i konfigurację nowych wersji systemu.

Podsumowanie:

System Kitchen CUT POS oferuje wiele zalet, takich jak automatyzacja procesów kuchennych, dostosowanie do indywidualnych potrzeb przedsiębiorstwa, szybkie przetwarzanie płatności, możliwość zbierania i analizowania danych oraz zarządzanie stanami magazynowymi. Jednocześnie, system ten ma kilka wad, takich jak wysoki koszt, wymaganie specjalistycznej wiedzy, potrzebę stabilnego połączenia internetowego oraz regularnej aktualizacji. Przedsiębiorstwa gastronomiczne, które rozważają wprowadzenie systemu Kitchen CUT POS, powinny dokładnie przeanalizować korzyści i koszty związane z jego wprowadzeniem. Warto również wziąć pod

uwagę konkurencyjne rozwiązania, takie jak system Toast POS, aby wybrać najlepsze narzędzie dla swojego przedsiębiorstwa.

3. POS Bistro



System POS Bistro to kompleksowe rozwiązanie dla restauracji i lokali gastronomicznych, które pozwala na usprawnienie procesów sprzedażowych oraz poprawę jakości obsługi klienta.

Zalety systemu POS bistro:

- Synchronizacja urządzeń
Aplikacja umożliwia synchronizację urządzeń takich jak tablet i telefon, dzięki czemu każde przychodzące połączenie jest wyświetlane na ekranie. Kelner ma dostęp do danych teleadresowych i historii zamówień klienta, co pozwala na szybsze i bardziej efektywne obsługiwanie gości.
- Własna baza klientów
POS Bistro umożliwia tworzenie własnych baz klientów, co pozwala na zbieranie informacji takich jak dane teleadresowe, historia zamówień oraz wydane kwoty. W ten sposób restauracja może lepiej poznać swoich klientów i dostosować swoją ofertę do ich potrzeb.
- Automatyczna komunikacja z kuchnią

Zamówienia są automatycznie przekazywane do kuchni, co pozwala na szybsze i bardziej efektywne przygotowanie dań. Kucharz ma natychmiastowy dostęp do informacji o zamówieniu i może rozpocząć jego realizację.

- **Modyfikacja zamówienia**
Kelner może dowolnie modyfikować zamówienie, np. dzielić pizzę na dwie części i na każdej z nich żonglować składnikami. System automatycznie przelicza ceny na rachunku.
- **Zarządzanie menu**
Właściciel lub manager restauracji może zarządzać menu, zdjęciami, cenami oraz dodatkami. Wszelkie wprowadzone zmiany aktualizują się na tablecie w czasie rzeczywistym.
- **Kontrola dostaw**
Aplikacja POSdriver pozwala na przypisanie kierowcy do konkretnej dostawy lub wielu dostaw. Właściciel restauracji może kontrolować pracę kierowcy i jego położenie na mapie, określając czas potrzebny na realizację kolejnych zamówień.
- **Raporty dostaw**
Aplikacja POSdriver udostępnia zaawansowane raporty dostaw, które pokazują obszary na mapie, gdzie najczęściej dostarczane są zamówienia. Kierowca może też podejrzeć szczegóły każdego z zamówień, które rozwozi.

Wady systemu POS bistro:

- **Koszty**
POS Bistro jest kosztowny w zakupie i wdrożeniu, co może być problemem dla mniejszych przedsiębiorstw lub firm startowych.
- **Zawodność**
W razie awarii sprzętu lub problemów z połączeniem internetowym, system POS Bistro może przestać działać, co prowadzi do opóźnień i problemów w obsłudze klientów.
- **Złożoność**

System POS Bistro jest stosunkowo złożony i wymaga czasu, aby zrozumieć i skonfigurować wszystkie funkcje. Niektóre osoby mogą mieć trudności z nauką obsługi systemu.

- **Bezpieczeństwo danych**
Istnieje ryzyko naruszenia prywatności danych klientów, szczególnie jeśli firma nie przestrzega odpowiednich procedur zabezpieczenia danych.
- **Konieczność szkolenia personelu**
Personel restauracji musi być odpowiednio przeszkolony w zakresie korzystania z systemu POS Bistro, co może wymagać czasu i dodatkowych nakładów finansowych.
- **Zależność od dostawcy**
Używanie systemu POS Bistro wiąże się z pewnym stopniem zależności od dostawcy oprogramowania i sprzętu. W przypadku problemów technicznych lub zmian w systemie, przedsiębiorstwo może być zmuszone do zmiany dostawcy lub aktualizacji oprogramowania, co również wiąże się z kosztami i utrudnieniami.

Podsumowanie:

System POS bistro jest kompleksowym rozwiązaniem dla branży gastronomicznej, który znacząco ułatwia pracę kelnerów, dostawców i optymalizuje pracę restauracji. Pozwala na dobry przepływ danych pomiędzy pracownikami, oraz na monitorowanie przebiegu prac poszczególnych pracowników i poszczególnych placówek. Wady tego systemu pokrywają się z wadami większości systemów tego typu.

7. Narzucone warunki wstępne

- Każda lokalizacja pizzerii ma swój własny system informatyczny, który obsługuje zamówienia, płatności, magazyn, dostawy i raporty. System ten jest zbudowany z komponentów sprzętowych (np. komputery, drukarki, terminale płatnicze) i oprogramowania (np. aplikacja do przyjmowania zamówień, baza danych, system księgowy).
- System musi być dostępny na różnych urządzeniach i platformach, w tym na komputerach stacjonarnych, laptopach, tabletach i smartfonach, oraz być zgodny z różnymi systemami operacyjnymi
- Systemy informatyczne poszczególnych lokalizacji są połączone z systemem centralnym w głównej siedzibie zarządu za pomocą sieci internetowej lub dedykowanej sieci prywatnej. System centralny jest odpowiedzialny za zarządzanie całą siecią pizzerii, np. ustalanie cen, menu, promocji, analizowanie danych, monitorowanie jakości i bezpieczeństwa.
- System informatyczny sieci pizzerii musi być modułowy, czyli składać się z różnych części odpowiedzialnych za różne funkcje, takie jak zamawianie, dostawa, płatność, zarządzanie zapasami, obsługa klienta itp. Każdy moduł musi zapewniać dostęp do poszczególnych części tylko uprawnionym do tego pracownikom, np. kierownikom, kucharzom, kurierom, księgowym itd. Taki system ma na celu zwiększenie efektywności, bezpieczeństwa i kontroli nad procesami w sieci pizzerii.
- System ma zapewniać integrację z platformą PeP, która umożliwia zamawianie pizzy przez telefon lub internet, a także śledzenie statusu zamówienia i płatności online.
- System ma zapewniać integrację z platformą Glovo, która oferuje usługę dostawy pizzy na żądanie w ciągu 30 minut lub mniej, korzystając z sieci kurierów rowerowych lub motocyklowych.
- System ma zapewniać integrację z platformą Pyszne.pl, która jest największym serwisem gastronomicznym w Polsce, łączącym ponad 20 tysięcy restauracji i pizzerii z klientami online.
- System ma zapewniać integrację z platformą Uber Eats, która jest częścią globalnej firmy Uber, oferującej dostawę jedzenia z lokalnych restauracji i pizzerii za pomocą aplikacji mobilnej lub strony internetowej.

Biznesowo integracja z istniejącym systemem księgowości może przynieść następujące korzyści:

- Automatyzacja i uproszczenie procesów księgowych, np. wystawiania faktur, księgowania płatności, generowania raportów.
- Poprawa dokładności i spójności danych finansowych, np. przez eliminację błędów ludzkich i podwójnego wprowadzania danych.
- Zwiększenie efektywności i oszczędność czasu i kosztów pracy księgowej.

Biznesowo integracja z Google Maps w module dostaw pizzy może przynieść następujące korzyści:

- Ułatwienie lokalizacji i nawigacji do adresów klientów, co skraca czas i koszt dostawy.
- Poprawa jakości obsługi klienta, np. przez możliwość śledzenia statusu zamówienia i czasu dostawy na mapie.
- Zwiększenie zasięgu i atrakcyjności oferty, np. przez wyświetlanie lokalizacji pizzerii na mapie i promowanie najbliższych punktów sprzedaży.

8. Podsumowanie dotychczasowych analiz

Podsumowanie pierwszego podpunktu raportu to ogólna prezentacja tematu, czyli sieci pizzerii "Dominium". Sieć ta oferuje dania włoskie, w szczególności pizze. Sieć pizzerii zwykle zaczyna od założenia firmy przez inwestora, który będzie zarządzał finansami i planował rozwój firmy. Zarząd odpowiada za ogólną strategię biznesową, zarządzanie zasobami ludzkimi i koordynację działań w różnych oddziałach. Dział zarządzania zasobami ludzkimi zajmuje się zatrudnianiem, szkoleniem i motywacją pracowników. Manager restauracji jest odpowiedzialny za codzienne operacje w restauracji. Nadzoruje pracę kucharzy, kelnerów i hostessy oraz zapewnia, że wszystko przebiega zgodnie z planem. Kucharze przygotowują potrawy, a pomoc kuchenna pomaga im w pracy, dba o porządek w kuchni i utrzymuje zapasy składników. Manager sali odpowiada za efektywną organizację obsługi klienta w restauracji. Kelnerzy i hostessa obsługują klientów, przyjmują zamówienia i zajmują się kasą.

Warunki określone przez zleceniodawcę zakładają, że zleceniodawca dysponuje budżetem w wysokości 550 tysięcy złotych na realizację projektu, oczekuje, że projekt zostanie zakończony w ciągu jednego roku od podpisania umowy, a także wymaga, aby projekt był zgodny z wymaganiami określonymi w umowie.

Podpunkt trzeci raportu dotyczy zadań wypełnianych przez pracowników. W podpunkcie tym opisano zadania dla każdej z 14 ról w sieci restauracji Dominium. Zadania te obejmują dostawę produktów do pizzerii, dział finansowy, zarządzanie zasobami ludzkimi, marketing, hostessę, kelnera, kierowcę, klienta, kucharza, managera restauracji, managera dostaw, managera sali oraz pomocnika kuchennego. Każda z tych ról ma swoje specyficzne zadania i obowiązki. Na przykład kucharze przygotowują potrawy, a pomoc kuchenna pomaga im w pracy i dba o porządek w kuchni. Manager restauracji jest odpowiedzialny za codzienne operacje w restauracji i nadzoruje pracę kucharzy, kelnerów i hostessy oraz zapewnia, że wszystko przebiega zgodnie z planem. Kelnerzy i hostessa obsługują klientów, przyjmują zamówienia i zajmują się kasą. Kierowcy prowadzą pojazdy, a dostawcy dostarczają pizze bezpośrednio do klientów. Dział finansowy monitoruje wydatki i przychody firmy, przygotowuje budżety i raporty finansowe. Dział marketingu odpowiada za promocję marki, kampanie reklamowe i strategię marketingową. Pracownicy działu zarządzania zasobami ludzkimi zajmują się zatrudnianiem, szkoleniem i motywacją pracowników. Podsumowując, podpunkt trzeci raportu zawiera szczegółowe informacje na temat zadań każdej z 14 ról w sieci restauracji Dominium.

Podsumowanie podpunktu czwartego raportu "Uwarunkowania prawne" mówi o tym, że sieć pizzerii "Dominium" musi przestrzegać wielu przepisów i regulacji, takich jak przepisy sanitarno-higieniczne, przepisy dotyczące bezpieczeństwa żywności, przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, przepisy dotyczące ochrony własności intelektualnej i wiele innych. Sieć pizzerii musi również przestrzegać

przepisów dotyczących zatrudnienia pracowników, takich jak minimalna płaca, minimalna liczba godzin pracy i inne. Sieć pizzerii musi również przestrzegać przepisów dotyczących podatków i rachunkowości, takich jak podatki od sprzedaży, podatki dochodowe i wiele innych. Wszystkie te przepisy i regulacje mają na celu zapewnienie bezpieczeństwa klientom i pracownikom oraz zapewnienie uczciwej konkurencji na rynku.

Stan wiedzy w zakresie danej klasy systemów jest bardzo ważny dla sieci pizzerii. Sieć pizzerii "Dominium" skupia się na jakości i świeżości składników, jak również na wysokim standardzie obsługi klienta. Wiele sieci pizzerii prowadzi również dostawę na miejscu, co zwiększa ich zasięg i popularność. Sieć pizzerii to skomplikowany biznes, który wymaga skoordynowanej pracy wielu osób na różnych stanowiskach. Sukces zależy od jakości produktów, jakości obsługi klienta, szybkości dostawy i skutecznej strategii marketingowej. Dlatego właściciele sieci pizzerii muszą stale ulepszać swoje produkty i usługi oraz monitorować rynek, aby pozostać konkurencyjnymi.

Opis istniejących systemów tej klasy zawiera informacje o sieci pizzerii "Dominium". Sieć ta składa się z wielu oddziałów w różnych miastach i krajach, oferujących dania włoskie, w szczególności pizze. Restauracje te skupiają się na jakości i świeżości składników, jak również na wysokim standardzie obsługi klienta. Sieć pizzerii prowadzi również dostawę na miejscu, co zwiększa jej zasięg i popularność. Zarząd odpowiada za ogólną strategię biznesową, zarządzanie zasobami ludzkimi i koordynację działań w różnych oddziałach. Dział zarządzania zasobami ludzkimi zajmuje się zatrudnianiem, szkoleniem i motywacją pracowników. Manager restauracji jest odpowiedzialny za codzienne operacje w restauracji. Nadzoruje pracę kucharzy, kelnerów i hostessy oraz zapewnia, że wszystko przebiega zgodnie z planem. Kucharze przygotowują potrawy, a pomoc kuchenna pomaga im w pracy, dba o porządek w kuchni i utrzymuje zapasy składników. Manager sali odpowiada za efektywną organizację obsługi klienta w restauracji. Kelnerzy i hostessa obsługują klientów, przyjmują zamówienia i zajmują się kasą. Manager dostaw i dostawcy odpowiadają za dostawę zamówień na czas i w dobrym stanie. Kierowcy prowadzą pojazdy, a dostawcy dostarczają pizze bezpośrednio do klientów. Dział finansowy monitoruje wydatki i przychody firmy, przygotowuje budżety i raporty finansowe. Dział marketingu odpowiada za promocję marki, kampanie reklamowe i strategię marketingową.

9. Ogólne założenia systemu

- System ma być modułowy, czyli składać się z różnych części odpowiedzialnych za różne funkcje, takie jak zamawianie, dostawa, płatność, zarządzanie zapasami, obsługa klienta itp. Każdy moduł ma mieć swoje własne interfejsy i bazy danych, a także możliwość komunikacji z innymi modułami za pomocą protokołów i standardów.
- System ma zapewniać bezpieczeństwo danych, czyli chronić informacje o klientach, zamówieniach, płatnościach, pracownikach itd. przed nieuprawnionym dostępem, modyfikacją lub utratą. System ma stosować odpowiednie mechanizmy szyfrowania, uwierzytelniania, autoryzacji i audytu.
- System ma zapewniać integrację z innymi serwisami, czyli umożliwiać zamawianie i dostawę pizzy za pośrednictwem zewnętrznych platform, takich jak Glovo, Pyszne.pl lub Uber Eats. System ma być w stanie odbierać i wysyłać dane o zamówieniach i płatnościach w formacie zgodnym z wymaganiami każdej platformy.
- System ma zapewniać podział pracowników względem uprawnień, czyli przydzielać różne role i poziomy dostępu do systemu w zależności od stanowiska i funkcji pracownika. System ma umożliwiać zarządzanie kontami i hasłami pracowników, a także monitorowanie ich aktywności i wydajności.
- System ma zapewniać obsługę wszelakich sprzętów gastronomicznych, czyli współpracować z urządzeniami używanymi w procesie produkcji i dostawy pizzy, takimi jak piece, lodówki, wagi, drukarki paragonów, terminale płatnicze itp. System ma być w stanie odczytywać i wysyłać dane do tych urządzeń za pomocą kabli lub sieci bezprzewodowej.

10. Podstawowe zadania realizowane przez projektowany system

11. Środki techniczne niezbędne do funkcjonowania systemu

12. Koszty realizacji systemu

13. Koszty eksploatacji systemu

14. Wstępny harmonogram realizacji systemu

15. Istotne zmiany organizacyjne wynikające z ewentualnego wdrożenia systemu

16. Perspektywy rozwoju systemu