Zadania wykonywane przez managera pizzerii:

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

1. Zarządzanie personelem:

* [Rekrutacja, szkolenie, motywowanie i ocenianie pracowników, takich jak kucharze, kelnerzy, dostawcy czy pomoc kuchenna](https://kadromierz.pl/blog/zarzadzanie-personelem-jak-robic-to-efektywnie/).
* Ustalanie grafików pracy i rozliczanie czasu pracy pracowników.
* [Nadzór nad jakością pracy i obsługi klienta, w tym rozwiązywanie konfliktów i skarg](https://kadromierz.pl/blog/zarzadzanie-personelem-jak-robic-to-efektywnie/).
* [Dbanie o dobrą atmosferę i integrację w zespole, organizowanie spotkań i szkoleń motywujących](https://kadromierz.pl/blog/zarzadzanie-personelem-jak-robic-to-efektywnie/).
* [Współpraca z innymi managerami lub zarządem w sprawach dotyczących personelu](https://105.pl/pracuj-w-pizzerii-105/).

2. Planowanie i nadzorowanie operacji:

* [Określanie celów i zadań operacyjnych na podstawie planów strategicznych i budżetu pizzerii](https://gastrowiedza.pl/baza-wiedzy/zarzadzanie-lokalem/planowanie-i-realizacja-zadan-w-gastronomii).
* [Przygotowywanie harmonogramu działalności, uwzględniającego zapotrzebowanie na produkty, pracowników, maszyny i surowce](https://gastrowiedza.pl/baza-wiedzy/zarzadzanie-lokalem/planowanie-i-realizacja-zadan-w-gastronomii).
* [Monitorowanie realizacji harmonogramu i wprowadzanie korekt w razie potrzeby](https://gastrowiedza.pl/baza-wiedzy/zarzadzanie-lokalem/planowanie-i-realizacja-zadan-w-gastronomii).
* 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](https://gastrowiedza.pl/baza-wiedzy/zarzadzanie-lokalem/planowanie-i-realizacja-zadan-w-gastronomii).

3. Obsługa klienta:

* Przyjmowanie zamówień od klientów w lokalu lub telefonicznie, a także informowanie ich o cenach, promocjach i czasie realizacji.
* [Podawanie potraw i napojów klientom w lokalu z prawej strony, zgodnie z zasadami serwisu niemieckiego](https://www.expondo.pl/inspiracje/metody-obslugi-gosci-serwis-niemiecki-angielski-francuski-i-rosyjski/).
* 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](https://abspos.pl/standardy-obslugi-klienta-w-restauracji/).
* [Przygotowywanie i nadzorowanie dostaw potraw do klientów poza lokalem](https://abspos.pl/standardy-obslugi-klienta-w-restauracji/).

4. Zarządzanie finansami:

* Przygotowywanie budżetu pizzerii, uwzględniającego przychody i koszty związane z działalnością.
* Kontrolowanie realizacji budżetu i wprowadzanie korekt w razie odchyleń.
* [Analizowanie wyników finansowych i raportowanie ich do kierownictwa wyższego szczebla lub zarządu](https://mojafirma.infor.pl/zakladam-firme/pizzeria/691776,Pizzeria-biznes-plan.html).
* [Ustalanie cen i ofert promocyjnych dla produktów i usług pizzerii](https://mojafirma.infor.pl/zakladam-firme/pizzeria/691776,Pizzeria-biznes-plan.html).
* [Rozliczanie się z podatków i innych opłat związanych z prowadzeniem działalności](https://mojafirma.infor.pl/zakladam-firme/pizzeria/691776,Pizzeria-biznes-plan.html).

5. Marketing i promocja:

* [Przygotowywanie i realizowanie planu marketingowego pizzerii, uwzględniającego cele, strategie, budżet i narzędzia promocyjne](https://myrest.io/blog/idee-marketingowe-dla-pizzerii/).
* [Promowanie pizzerii w mediach społecznościowych, stronach internetowych, aplikacjach mobilnych i innych kanałach cyfrowych, poprzez publikowanie atrakcyjnych treści i zdjęć, organizowanie konkursów i akcji lojalnościowych, odpowiadanie na komentarze i opinie klientów](https://myrest.io/blog/idee-marketingowe-dla-pizzerii/).
* [Promowanie pizzerii w mediach tradycyjnych, takich jak prasa, radio, telewizja lub ulotki, w zależności od grupy docelowej i celów komunikacyjnych](https://myrest.io/blog/idee-marketingowe-dla-pizzerii/).
* [Przygotowywanie ofert specjalnych i pakietów dla klientów indywidualnych i grupowych, takich jak zniżki, kupony, zestawy, boxy tematyczne czy catering](https://blog.bidfood.pl/jak-przyciagnac-klientow-do-pizzerii-checklista-marketingowa/).
* [Badanie rynku i konkurencji, analizowanie potrzeb i preferencji klientów, monitorowanie skuteczności działań marketingowych i wprowadzanie poprawek](https://myrest.io/blog/idee-marketingowe-dla-pizzerii/).

6. Bezpieczeństwo i higiena:

* [Zapewnianie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy dla pracowników i klientów, zgodnie z przepisami prawa i normami sanitarnymi](https://www.expondo.pl/inspiracje/podstawy-bhp-i-regulamin-lokali-gastronomicznych/).
* [Organizowanie i nadzorowanie szkoleń z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy dla pracowników, a także egzekwowanie przestrzegania zasad BHP przez personel](https://www.expondo.pl/inspiracje/podstawy-bhp-i-regulamin-lokali-gastronomicznych/).
* [Kontrolowanie stanu technicznego budynku, pomieszczeń, urządzeń i sprzętu, a także zapewnianie ich sprawności i czystości](https://www.expondo.pl/inspiracje/podstawy-bhp-i-regulamin-lokali-gastronomicznych/).
* [Zapewnianie dostępności i stosowania środków ochrony indywidualnej i zbiorowej, takich jak rękawice, fartuchy, maseczki, gaśnice czy apteczki](https://www.expondo.pl/inspiracje/podstawy-bhp-i-regulamin-lokali-gastronomicznych/).
* [Zapewnianie prawidłowego magazynowania, transportu i przygotowywania żywności, a także monitorowanie terminów ważności produktów](https://www.expondo.pl/inspiracje/podstawy-bhp-i-regulamin-lokali-gastronomicznych/).

7. Rozwój biznesu:

* Przygotowywanie i realizowanie planu biznesowego pizzerii, uwzględniającego cele, strategie, budżet i analizę rynku.
* Poszukiwanie i nawiązywanie współpracy z dostawcami, partnerami i klientami biznesowymi, a także negocjowanie warunków umów i kontraktów.
* Wdrażanie i monitorowanie nowych produktów, usług i rozwiązań, a także dostosowywanie oferty do potrzeb i preferencji klientów.
* Poszukiwanie i wykorzystywanie możliwości rozwoju i ekspansji pizzerii, takich jak otwieranie nowych lokali, wchodzenie na nowe rynki czy rozwijanie franczyzy.
* [Ocena i poprawa efektywności i rentowności działalności pizzerii, a także rozwiązywanie problemów i kryzysów](https://www.gowork.pl/blog/34-pizzeria-pomysl-na-biznes-jak-otworzyc-wlasna-pizzerie/).

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

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

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

* [Dokumenty dotyczące zarządzania personelem: grafiki pracy, umowy o pracę, listy płac, oceny pracowników itp](https://www.restaumatic.com/blog/manager-restauracji-obowiazki-i-pozadane-cechy-managera/).
* 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](https://www.restaumatic.com/blog/manager-restauracji-obowiazki-i-pozadane-cechy-managera/)
* [Dokumenty dotyczące zarządzania marketingiem: plany promocji i reklamy lokalu, badania rynku i konkurencji, analiza potrzeb i opinii klientów itp](https://www.restaumatic.com/blog/manager-restauracji-obowiazki-i-pozadane-cechy-managera/)
* Dokumenty dotyczące zarządzania wizerunkiem: regulamin restauracji dla gości i pracowników, standardy obsługi klienta, materiały informacyjne o restauracji (np. [historia lokalu, oferta cateringowa) itp](https://zarobki.pracuj.pl/raporty-i-trendy-placowe/manager-restauracji-wymagania-i-perspektywy)

Dokumenty zarządzania personelem:

* Akta osobowe pracowników: zawierające m.in. [umowy o pracę, kwestionariusze osobowe, świadectwa pracy, zaświadczenia o szkoleniach BHP i orzeczenia lekarskie](https://gastrowiedza.pl/baza-wiedzy/artykul/dokumentacja-personalna-lokalu-gastronomicznego)
* [Listy obecności pracowników: służące do ustalenia dni i godzin pracy oraz nieobecności](https://gastrowiedza.pl/baza-wiedzy/artykul/dokumentacja-personalna-lokalu-gastronomicznego)
* [Grafiki pracy: określające rozkład czasu pracy poszczególnych pracowników **2**](https://kadromierz.pl/blog/zarzadzanie-personelem-jak-robic-to-efektywnie/)
* [Umowy z dostawcami: regulujące warunki współpracy z firmami dostarczającymi produkty lub usługi do pizzerii](https://kadromierz.pl/blog/zarzadzanie-personelem-jak-robic-to-efektywnie/)
* [Raporty oceny pracowników: zawierające informacje o wynikach pracy, zaangażowaniu i postawie pracowników](https://kadromierz.pl/blog/zarzadzanie-personelem-jak-robic-to-efektywnie/)
* 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](https://templates.office.com/pl-pl/Zarz%C4%85dzanie-finansami)
* Raporty zysków: pokazujące różnicę między przychodami a kosztami w określonym czasie
* [Faktury za dostawy i usługi: potwierdzające transakcje z dostawcami i kontrahentami](https://mojafirma.infor.pl/zakladam-firme/pizzeria/)
* [Biznes plan: przedstawiający cel i strategię działania pizzerii, analizę rynku i konkurencji, prognozę finansową i plan marketingowy](https://mojafirma.infor.pl/zakladam-firme/pizzeria/)

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](https://haccp-polska.pl/haccp-pizzerie)
* [Procedury systemowe: określające zasady nadzoru nad dokumentami, zapisami, wyrobami niezgodnymi, audytami wewnętrznymi oraz działaniami zapobiegawczymi i korygującymi](https://centrum.jakosci.pl/dokumentacja-szj/wymagania-dotyczace-dokumentacji)
* [Karty potraw i napojów: opisujące składniki, sposób przygotowania i podawania produktów oferowanych przez pizzerię](https://haccp-polska.pl/haccp-pizzerie)
* 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](https://haccp-polska.pl/haccp-pizzerie)

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](https://commplace.pl/blog/zarzadzanie-wizerunkiem-firmy-9-kluczowych-obszarow-o-ktore-musisz-zadbac/)