Zadania wykonywane przez managera sali:

1. Zarządzanie pracą personelu – w tym ustalanie grafików, wyznaczanie oraz rozliczanie zadań, motywowanie zespołu oraz rekrutacja nowych pracowników i ich szkolenie.
2. Kontrolowanie stanu magazynu i zamawianie produktów.
3. Dbanie o to, by lokal spełniał przepisy BHP czy sanepidu.
4. Dbanie o atmosferę restauracji i jej wystrój.
5. Kontakt z dostawcami i podwykonawcami.
6. Kontrola jakości wykonywanych potraw – ważna jest tu współpraca z szefem kuchni.
7. Podejmowanie gości i dbanie o ich komfort i satysfakcję.

1. Zarządzanie pracą personelu:

* Rekrutowaniu nowych pracowników, takich jak kelnerzy, hostessy, dostawcy czy pomoc kuchenna, i zapewnianiu im odpowiedniego szkolenia i wdrożenia.
* Ustalaniu grafików pracy dla personelu i rozwiązywaniu ewentualnych konfliktów lub problemów związanych z nieobecnościami lub zmianami.
* Wyznaczaniu i rozliczaniu zadań dla personelu i monitorowaniu ich wykonania oraz jakości obsługi klienta.
* Motywowaniu zespołu i dbaniu o dobrą atmosferę pracy oraz komunikację między pracownikami a szefem kuchni czy managerem restauracji.
* Przeprowadzaniu ocen pracowniczych i rozmów kwalifikacyjnych oraz udzielaniu pochwał lub reprymend w zależności od sytuacji.
* Zapewnianiu przestrzegania przepisów BHP i sanitarnych przez personel oraz dbaniu o ich bezpieczeństwo i higienę pracy.

2. Kontrolowanie stanu magazynu i zamawianie produktów:

* Sprawdzaniu ilości i jakości produktów znajdujących się w magazynie i porównywaniu ich z danymi z systemu zarządzania magazynem (WMS).
* Zamawianiu produktów u dostawców w odpowiednim czasie i ilości, tak aby zapewnić ciągłość produkcji i uniknąć nadmiernych zapasów lub braków.
* Odbieraniu i sprawdzaniu dostaw pod względem ilościowym i jakościowym oraz wprowadzaniu danych do systemu WMS.
* Przestrzeganiu zasad bezpieczeństwa i higieny w magazynie oraz dbaniu o właściwe warunki przechowywania produktów, np. temperaturę czy wilgotność.
* Monitorowaniu terminów ważności produktów i usuwaniu tych, które są przeterminowane lub uszkodzone.

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

* Znajomości i przestrzeganiu obowiązujących norm i przepisów dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy w gastronomii oraz systemu kontroli jakości HACCP.
* Zapewnieniu odpowiednich warunków technicznych i sanitarnych w lokalu, takich jak wentylacja, oświetlenie, temperatura, czystość czy dezynfekcja.
* Organizacji i dostosowaniu stanowisk pracy dla personelu zgodnie z zasadami ergonomii i bezpieczeństwa.
* Przeprowadzaniu regularnych szkoleń i instruktaży dla personelu z zakresu BHP i HACCP oraz kontrolowaniu ich przestrzegania.
* Przygotowywaniu i aktualizowaniu dokumentacji związanej z BHP i HACCP, takiej jak karty charakterystyki substancji niebezpiecznych, instrukcje obsługi urządzeń czy raporty z kontroli.
* Współpracy z inspektorami sanepidu i BHP oraz przyjmowaniu ich kontroli i odbiorów lokalu.

4. Dbanie o atmosferę restauracji i jej wystrój:

* Tworzeniu i utrzymywaniu przyjaznego i profesjonalnego klimatu w restauracji, zarówno dla gości jak i dla personelu.
* Podejmowaniu gości i dbaniu o ich zadowolenie oraz lojalność, np. poprzez oferowanie dodatkowych usług czy rabatów.
* Rozwiązywaniu ewentualnych problemów lub skarg klientów w sposób dyplomatyczny i skuteczny.
* Dobieraniu i nadzorowaniu wyposażenia i dekoracji restauracji, tak aby pasowały do koncepcji i stylu lokalu oraz spełniały oczekiwania klientów.
* Organizowaniu i koordynowaniu eventów, takich jak imprezy okolicznościowe, koncerty czy wystawy, które mogą przyciągnąć nowych gości i zwiększyć obroty restauracji.

5. Kontakt z dostawcami i podwykonawcami:

* Nawiązywaniu i utrzymywaniu relacji z dostawcami produktów spożywczych i napojów, niezbędnych do funkcjonowania restauracji.
* Negocjowaniu warunków współpracy z dostawcami, takich jak ceny, terminy, ilości czy jakość produktów.
* Zamawianiu i odbieraniu dostaw oraz sprawdzaniu ich zgodności z zamówieniem i fakturą.
* Współpracy z podwykonawcami świadczącymi usługi dla restauracji, takie jak sprzątanie, naprawy, utrzymanie czy ochrona.
* Monitorowaniu jakości i terminowości usług podwykonawców oraz rozwiązywaniu ewentualnych problemów lub reklamacji.

6. Kontrola jakości wykonywanych potraw:

* Sprawdzaniu i ocenianiu jakości i smaku potraw przygotowywanych przez kucharzy, zgodnie z recepturami i standardami sieci pizzerii.
* Współpracy i komunikacji z szefem kuchni i kucharzami w celu zapewnienia wysokiej jakości produktów i usług dla gości.
* Przyjmowaniu i rozpatrywaniu ewentualnych reklamacji lub uwag klientów dotyczących potraw i napojów oraz podejmowaniu działań naprawczych lub kompensacyjnych.
* Wdrażaniu i nadzorowaniu systemu kontroli jakości HACCP oraz dbaniu o przestrzeganie zasad bezpieczeństwa żywności i higieny w kuchni.
* Szkoleniu i instruowaniu personelu kuchennego i salowego w zakresie jakości potraw i obsługi klienta.

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

* Witaniu gości i kierowaniu ich do odpowiednich stolików lub miejsc w lokalu.
* Przedstawianiu oferty restauracji i doradzaniu w wyborze potraw i napojów.
* Sprawdzaniu, czy goście są zadowoleni z obsługi i jakości serwowanych produktów oraz reagowaniu na ich prośby lub sugestie.
* Przyjmowaniu i rozwiązywaniu ewentualnych skarg lub reklamacji w sposób profesjonalny i uprzejmy.
* Żegnaniu gości i dziękowaniu im za wizytę oraz zachęcaniu do ponownego odwiedzenia restauracji.

Środki komunikacji wykorzystywane przez managera sali:

* Email: służy do kontaktu z dostawcami, klientami i przełożonymi, a także do przesyłania zamówień, faktur, raportów i innych dokumentów.
* Telefon: służy do przyjmowania i potwierdzania zamówień telefonicznych, a także do rozwiązywania problemów i awarii.
* 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.

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.](https://sklep.spart.com.pl/blog/manager-sali-restauracji-profesjonalista-z-reka-na-pulsie)
2. [Dokumenty związane z kontrolą magazynu, takie jak zamówienia produktów i usług, faktury, paragony, raporty o stanie zapasów itp.](https://sklep.spart.com.pl/blog/manager-sali-restauracji-profesjonalista-z-reka-na-pulsie)
3. [Dokumenty związane z przestrzeganiem przepisów BHP i sanepidu, takie jak instrukcje bezpieczeństwa, karty informacyjne produktów chemicznych, protokoły kontroli i dezynfekcji itp.](https://www.lrspoland.pl/jakie-obowiazki-ma-kierownik-sali-w-restauracji/)
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.](https://zarobki.pracuj.pl/raporty-i-trendy-placowe/manager-restauracji-wymagania-i-perspektywy)
5. [Dokumenty związane z obsługą klienta i organizacją eventów, takie jak rezerwacje stolików, ankiety satysfakcji, umowy na catering lub wynajem sali, scenariusze imprez itp.](https://zarobki.pracuj.pl/raporty-i-trendy-placowe/manager-restauracji-wymagania-i-perspektywy)
6. [Dokumenty związane z zarządzaniem finansami i budżetem lokalu, takie jak raporty sprzedaży i kosztów, zestawienia przychodów i wydatków, rozliczenia podatkowe itp.](https://zarobki.pracuj.pl/raporty-i-trendy-placowe/manager-restauracji-wymagania-i-perspektywy)

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.](https://www.lrspoland.pl/jakie-obowiazki-ma-kierownik-sali-w-restauracji/)
* [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.](https://www.lrspoland.pl/jakie-obowiazki-ma-kierownik-sali-w-restauracji/)
* 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.](https://www.lrspoland.pl/jakie-obowiazki-ma-kierownik-sali-w-restauracji/)
* 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.](https://www.lrspoland.pl/jakie-obowiazki-ma-kierownik-sali-w-restauracji/)
* [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.](https://www.lrspoland.pl/jakie-obowiazki-ma-kierownik-sali-w-restauracji/)

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.](https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-dokumenty-magazynowe)
* 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.](https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-dokumenty-magazynowe)
* 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.](https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-dokumenty-magazynowe)
* 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.](https://mfiles.pl/pl/index.php/Dokumenty_magazynowe)
* 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.](https://www.programymagazynowe.com.pl/dokumenty-magazynowe-wszystko-co-musisz-wiedziec/)

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.