

Профессия - «Администратор ресторана»

ВЫПОЛНИЛА: БАЛАН ДАРЬЯ

УЧЕНИЦА ГРУППЫ ОП-5

*ПРОВЕРИЛ УЧИТЕЛЬ ОКП: КАЩЕЕВА ЕЛЕНА
ПАВЛОВНА.*



Специалист, который контролирует качество обслуживания в зале ресторана, подбирает персонал, общается с посетителями, решает конфликтные ситуации.



Администратора ресторана называют еще менеджером зала или управляющим. Обязанности могут быть разными, в зависимости от уровня ресторана и способа распределения функций между членами коллектива. Основные обязанности администратора ресторана – встречать клиентов, провожать к столу, интересоваться необходимостью предоставления тех или иных услуг. Он ответствен за комфортом посетителей в зале, обеспечивает порядок в заведении, разрешает конфликты с недовольными посетителями.



Администратор ресторана должен еще управлять коллективом, увольнять сотрудников и подбирать других. Часто прием персонала на работу является основной функцией администратора, помимо этого, чтобы свести к минимуму неприятные ситуации управляющий должен проводить тренинги для персонала, организовывать мероприятия, ведущие к повышению качества работы сотрудников. Администратор помогает руководству, составляет графики работы сотрудников, решает конфликты в коллективе. Он всегда должен быть в курсе происходящего в заведении, уметь найти замену заболевшему сотруднику, решить нестандартные ситуации в случае их возникновения.



Администратор ресторана общается с органами, проводящими проверки : СЭС, пожарной инспекцией, милицией, прокуратурой.

Рабочий день его обычно проходит посменно, чаще всего в заведениях ресторана как минимум два администратора. В основном все время приходится проводить на ногах. Вакансии имеются во всевозможных ресторанах, кафе, клубах и подобных заведениях.



Часто администратором становится тот, кто начинал и, официантом или барменом. Образование необходимо высшее или среднее в сфере пищевой промышленности.



Администратору ресторана необходимо уметь работать с различными типами кассовых аппаратов, знать кассовые программы, разработанные для предприятий. Для решения различных ситуаций администратору понадобятся знания по психологии. Он должен быть ответственным, решительным, активным, умеющим сдерживать эмоции. Иметь четкую дикцию, грамотную речь.



Полный контроль за работой персонала в зале ресторана.

Необходимо следить за:

- процессом обслуживания гостей официантами;
- качеством обслуживания и общением персонала с гостями;
- взаимоотношениями между персоналом ресторана;
- за опрятным внешним видом персонала заведения;
- процессом качественного налива напитков барменом;
- качеством выписки счетов официантами и расчетов с гостями.

Набор, тестирование и обучение официантов:

Очень важно из множества кандидатов при приеме на работу выделить квалифицированных работников, которые по совместительству являются хорошими людьми и найдут общий язык с коллективом.

Время от времени менеджеры должны проверять уровень знаний персонала, проводить обучения, тестирования, дегустации.

По результатам тестов необходимо принимать соответствующие выводы: повышать работника, мотивировать повышением зарплаты или давать испытание.



Знание и ведение всевозможной документации:

Администратору необходимо владеть компьютером и знать хоть частично иностранный язык.

Менеджеры ведут табели учета рабочего времени сотрудников ресторана, заполняют отчеты в конце рабочего дня по ежедневной кассе, работают с кассовым аппаратом в течении дня.



Следить в течении дня за чистотой в зале,
исправностью освещения, приборов, оборудования.

Любая мелочь должна привлекать внимание
менеджера зала и быть исправлена в ближайшее
время. Менеджер зала должен оперативно найти
специалиста, который устранит неисправность.



Сглаживание любых конфликтных ситуаций
Необходимо уметь находить общий язык с любыми
людьми.

Улыбка, коммуникабельность, хладнокровие и
авторитет должны стать вашим главным оружием в
разрешении любых спорных ситуаций.



Допускает работников зала к работе

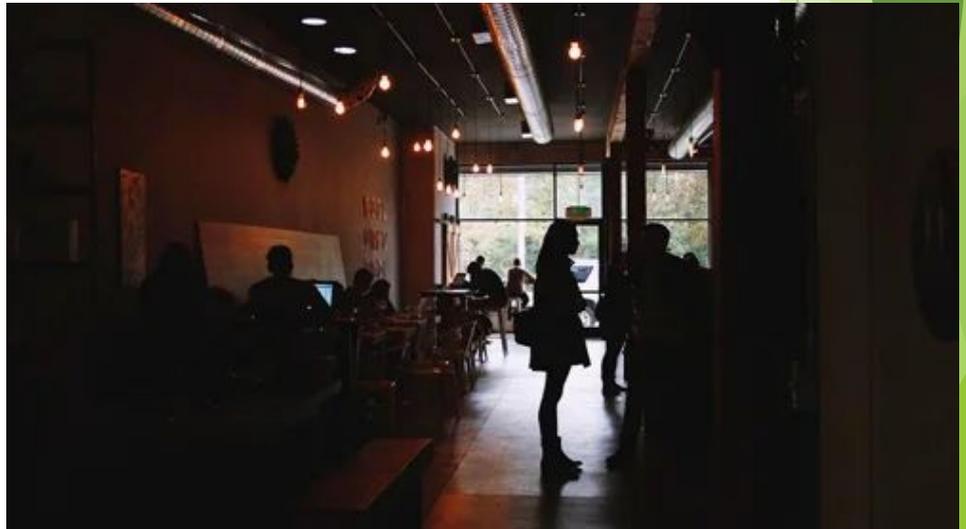
Менеджер ресторана имеет право отстранить от работы бармена или официанта если они:

нездоровы или находятся под действием алкоголя или наркотиков;

имеют неопрятный внешний вид или рабочую форму в плачевном состоянии;

не имеют достаточную квалификацию для того, чтобы приступить к своей работе;

плохо знают меню ресторана или этикет официанта.



Права работника

Администратор кафе или ресторана обладает определённым набором прав:

оповещение руководителей об обнаруженных недостатках для быстрого устранения;

внесение собственных предложений по улучшению работы организации;
привлечение руководства к решению конфликтной ситуации, если это не удастся сделать собственными силами;

получение доступа к информации, которая требуется для организации полноценной работы заведения.



Ответственность работника

Администратор заведения может быть привлечен к ответственности в случае:

несоблюдения трудовой дисциплины;

причинения материального ущерба заведению;

поломки оборудования и других проступках (все они должны быть прописаны в должностной инструкции).

Также администратор может быть наказан за разглашение информации, которая считается коммерческой тайной. Этот пункт необходимо прописать отдельно.

Меры ответственности должны соответствовать положениям Трудового кодекса.

Основными мерами дисциплинарного взыскания остаются:

замечание;

выговор;

увольнение.

Также сотрудника могут привлечь к материальной ответственности за причинение ущерба организации.

Трудовые действия:

прием и размещение гостей;
предоставление меню, контроль за работой официантов;
контроль за оформлением зала;
проверка расчетов с посетителями;
организация банкетов, юбилейных и свадебных торжеств;
обеспечение чистоты и порядка.



Актуальность и необходимость профессии.

С развитием ресторанного бизнеса помощь квалифицированного специалиста, что разбирается в вопросах обслуживания гостей, стала необходимостью.

Главный принцип его работы - быть незаметным и невидимым для посетителей, но при этом задавать тон работы ресторации и создавать необходимую атмосферу.

Отличие этой профессии - высокий уровень ответственности и большой список выполняемых задач. Какие бы трудности не происходили на кухне, задача администратора - обеспечить хорошее настроение и комфорт в зале.



Плюсы и минусы рассматриваемой должности

Для того чтобы получать хорошую зарплату (премии и дополнительную благодарность от руководства) на должности администратора ресторана, необходимо:

работать по плотному графику, практически, не имея возможности вернуться домой в обычное вечернее время (в 19.00 в ресторане только начинается активная деятельность);

быть готовым нести большую ответственность;

уметь решать любые конфликтные ситуации, не нарушая главного правила данного бизнеса: «клиент всегда прав»;

иногда «закрывать глаза» на все происходящее в заведении.



Какое вознаграждение ожидает представителей рассматриваемой профессии, которые хорошо выполняют возложенные на них обязанности:

если Вы успешно работаете на данной должности продолжительный период времени, Вас начнут уважать не только друзья, знакомые,

родственники, но и владелец заведения, постоянные клиенты;

После нескольких лет работы, Вы сможете решать практически любые вопросы, и Ваше слово в ресторане в некоторых ситуациях будет намного важнее, чем мнение владельца заведения;

у Вас появится репутация серьезного делового человека и масса предложений занять руководящие должности, которые связаны с разными направлениями коммерческой деятельности;

уровень Ваших доходов будет в несколько раз выше, чем официальная заработная плата;

Не исключено, что владелец ресторана, чтобы удержать Вас, предложит определенную долю в данном бизнесе.

Но не всегда должностные обязанности администратора ресторана позволяют ему сделать такую головокружительную карьеру. Многие зависят от региона проживания, статуса заведения и других индивидуальных факторов.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!