

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ADMINISTRADOR PANADERIA & PASTELERIA	MOF-DELIBAKERY-001
--	--	--------------------

**I. TITULO DEL CARGO : ADMINISTRADOR PANADERIA &
PASTELERIA
(Confianza)**

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : PANADERIA & PASTELERIA

III. RELACIONES JERARQUICAS

Reporta a : Gerente General
Gerente de Negocios

Supervisa a : Supervisor
Chef Pastelero
Chef Panadero
Ayudante de Cocina
Ayudante de Panadería
Ayudante de Pastelería
Azafata / Mozo
Anfitriona
Atención al Cliente
Barman
Cajero
Vendedor de Pan
Empaquetadora
Almacenero
Operario de Limpieza
Steward

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Administrar y optimizar los recursos existentes en el local, orientado a brindar alimentos y prestar un servicio de óptima calidad, excelente atención y satisfacción del cliente, desarrollando estrategias que permitan competir con los demás locales de la ciudad.

V. RESONSABILIDADES

El administrador del Deli Bakery es responsable de la administración y control del personal del Deli Bakery, detallados en las relaciones

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ADMINISTRADOR PANADERIA & PASTELERIA	MOF-DELIBAKERY-001
--	--	--------------------

jerárquicas; y como tal debe supervisar y controlar eficientemente desarrollo de las actividades que correspondan.

VI. FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
3. Realizar otras actividades que le sean asignadas por la administración y que permitan cumplir con el objetivo del puesto.

VII. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Manejar la Gestión administrativa del Área tales como control del personal, control de asistencias, rol de descansos y otros de carácter administrativo para el trámite correspondiente.
2. Remitir por correo corporativo con atención a Recursos Humanos, Sra. Nadia Espinoza, (personal5@carolinaperu.com), el rol de los descansos semanales del personal del Área.
3. Efectuar el control diario de asistencias del personal del Área y elaborar el informe correspondiente a fin de remitir al Área de Contabilidad – Planillas para los descuentos respectivos según sea el caso.
4. Verificar la adecuada presentación del personal a su cargo que utilice obligatoriamente el uniforme completo, limpio y sin arrugas, con la finalidad de asegurar una presentación impecable que refleje un buen servicio.
5. Supervisar diariamente la ejecución de actividades del personal a su cargo, así como las labores de limpieza y desinfección del local, cerciorándose que ambas cumplan con las más altas exigencias de higiene y salubridad comunicando los hechos a su jefatura y gerencia general.
6. Solucionar oportunamente los problemas que le comuniquen sus colaboradores y/o se presenten en el local ya sean cotidianos, urgentes o de emergencia.
7. Proponer a la Jefatura inmediata estrategias de mejora para la administración y giro del negocio con la finalidad de garantizar un servicio de calidad.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ADMINISTRADOR PANADERIA & PASTELERIA	MOF-DELIBAKERY-001
--	--	--------------------

8. Supervisar el cobro de caja y la emisión de boleta de venta obligatoriamente por concepto de consumo; así como la emisión de factura en caso de ser solicitado por el cliente.
9. Custodiar y velar por los activos, suministros y/o repuestos asignados al local durante su jornada laboral, haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos.
10. Ingresar diariamente a la página de Salones Network y publicar en el asunto correspondiente, un reporte de las actividades diarias que se producen en el local, el reporte semanal de producción; así como las ocurrencias que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas. Asimismo, deberá comunicar dichos acontecimientos por el correo corporativo Outlook a las jefaturas inmediata y a través del RPC.
11. Ingresar diariamente a la página de Salones Network, revisar noticias y mantenerse actualizado e informado de las disposiciones de las áreas y/o la Gerencia General. Asimismo, atender las solicitudes y/o requerimientos de información de acuerdo a su competencia.
12. Revisar diariamente el correo electrónico corporativo asignado con el fin de revisar información de importancia y/o competencia para el área y responder los requerimientos en forma oportuna.
13. Participar activamente en la página de Personas Network, calificando al personal a su cargo de ser el caso.
14. Mantener constante comunicación y coordinación con los Gerentes y Jefes de las diferentes áreas correspondientes para proceder a agilizar los trámites y trabajos pendientes o solicitudes para el área.
15. Participar en reuniones que convoque la Gerencia General y/o Jefatura inmediata y emitir opinión de acuerdo a su competencia, plantear ideas de mejora para elevar la producción y mejora de la gestión administrativa así como otros respecto al giro del negocio.
16. Mantener informado permanentemente a la jefatura inmediata y/o cuando la Gerencia General lo requiera; sobre la situación en general del giro del negocio, detalles sobre su gestión administrativa, así como las dificultades que impiden ejercer una administración eficiente y/o adecuada.
17. Proporcionar a la jefatura inmediata los requerimientos de información, informes, estadísticas y otros inherente a sus actividades que le sea solicitada en forma eficiente y oportuna.
18. Realizar diariamente el relevo de turno con el administrador entrante utilizando el "Formato para el Relevo de Administradores" y/o "Cuaderno de Ocurrencias Administrativas" en donde deberán indicar los acontecimientos más relevantes que debe conocer el administrador del siguiente turno tales como:

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ADMINISTRADOR PANADERIA & PASTELERIA	MOF-DELIBAKERY-001
--	--	--------------------

coordinaciones que deberá realizar, estado en general del local, percances, incidentes que se hubiese presentado, entre otros.

19. Verificar que el local se encuentre en óptimas condiciones de seguridad y limpieza antes de retirarse, caso contrario deberá informarse a la jefatura inmediata.
20. Supervisar del fondo de la caja entregado a la Cajera por el importe de S/. 500.00 Nuevos Soles.
21. Controlar, custodiar y administrar racional y eficientemente el fondo de la caja chica asignado al Área por el importe de S/. 2,000.00 Nuevos Soles para gastos menores tales como:
 - Gastos de movilidades, refrigerio del personal, peajes, estacionamientos.
 - No se reconocerá por esta caja chica, aquellos gastos que representen, compras frecuentes, adquisición de bienes y/o servicios, adquisición de artefactos, adquisición de materiales eléctricos, movilidades fijas asignadas al personal por turno de trabajo, compras de obsequios, compra de medicamentos, atenciones medicas, combustible u otros.
22. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
23. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.
24. Custodiar y poner a buen recaudo bajo responsabilidad el “Libro de Reclamaciones” asignado al negocio.
 - 24.1. Entregar el “Libro de Reclamaciones” al cliente cuando éste requiera colocar una queja y/o reclamo respecto a los servicios prestados o productos ofrecidos en el negocio.
 - 24.2. Mantener permanente comunicación con el abogado del área Legal asignado al negocio, para informar los inconvenientes presentados que se generen en el Libro de Reclamaciones y se reciba el asesoramiento respectivo.
 - 24.3. Brindar la atención y/o solución inmediata ante el inconveniente presentado a fin de que el reclamo y/o queja no quede registrado en el Libro de Reclamaciones
 - 24.4. Registrar con su puño y letra toda la información solicitada en la hoja del Libro de Reclamaciones cuando el cliente requiera efectuar la queja y/o reclamo, salvo la parte de queja y/o reclamo que la puede llenar el cliente.

	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES ADMINISTRADOR PANADERIA & PASTELERIA	MOF-DELIBAKERY-001
--	--	---------------------------

24.5. Colocar sus observaciones señalando en la parte respectiva la justificación, explicación técnica, operativa que le brindaron al cliente ante la queja o reclamo.

24.6. Enviar inmediatamente en la fecha de interpuesto el reclamo, vía correo electrónico al Abogado del área Legal a cargo del negocio, el escaneado de la hoja de reclamaciones que el cliente ha formulado su reclamo, junto con los datos que se requieran para su oportuna atención.

24.7. Instruir de lo antes señalado al Encargado así como al personal responsable de cubrir los descansos y relevos administrativos para una actuación prudente y eficaz.

VIII. PROHIBICIONES

1. Fumar en los ambientes.
2. Crear y generar conflictos con el personal y clientes.
3. Dormir en el local de trabajo.
4. Ingerir bebidas alcohólicas dentro del local de trabajo.
5. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor u otras sustancias alucinógenas.
6. Acudir al centro de trabajo vestido informalmente, usando ropa sport.
7. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de Internet, de interés personal, chatear; en las computadoras de la empresa, sin autorización del jefe inmediato.
8. Usar los medios de comunicación telefónicos, Internet, Correo electrónico, Chat para beneficio propio y no para la ejecución de sus funciones.
9. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.
