



صفحه 1 از 2	فرم شناسنامه مشاغل سازمانی		 گروه صنعتی زال ایرانیان IRANIAN ENTERPRISES Ltd.
	شماره بازنگری: 01	کد سند: -	
	تاریخ بازنگری: 1404/05/07	تاریخ اجرا: 1403/11/20	

کد شغل: OPS-SUP-02		عنوان شغل: باریستا		1- مشخصات
جایگاه سازمانی: واحد اجرا		رده سازمانی: کارمند		شغل
2- تعریف شغل شاغل در این شغل، تحت نظارت سرپرست شعبه، مسئولیت دریافت، تهیه و آماده‌سازی سفارشات مشتریان را به منظور ایجاد تجربه‌ی مطلوب، کمک به بهبود کیفیت و عملکرد شعبه بر عهده دارد.				
توضیحات		تجربه (سال)	رشته تحصیلی	مدرک تحصیلی
-		ترجیحا دارای سابقه کار در کافه	ترجیحا رشته هتلداری	حداقل دیپلم
3- شرایط احراز				
4- دانش ضروری و توانایی‌های لازم <ul style="list-style-type: none"> • توانایی ارتباط موثر با عموم مشتریان و همکاران • توانایی یادگیری و آموزش پذیری بالا • توانایی انجام کار تیمی • قابلیت انجام همزمان چند کار • آشنایی با محاسبات ریاضی و دارای حافظه قوی • توانایی کار تحت فشار و کار در ساعات طولانی • سریع و چابک • توانایی ریزبینی و توجه به جزئیات • توانایی حل مسئله و مدیریت بحران • آشنایی مقدماتی مکالمه زبان انگلیسی 				
5- مهارت‌های رفتاری <ul style="list-style-type: none"> • منظم و آراسته • باانرژی • منعطف • خلاق و نوآور • با اعتماد به نفس • روحیه کار تیمی بالا و تمایل به کمک به دیگران • وقت شناس • انتقادپذیر • شنود فعال • مهارت ارتباطی مناسب • صبور 				
6- شرح وظایف به ترتیب اهمیت <ul style="list-style-type: none"> • حضور منظم و به موقع در تمامی کلاس‌ها و دوره‌های آموزشی قهوه لمیز • تلاش مداوم برای تحقق اهداف مجموعه و پایبندی به اصول، ارزش‌ها و فرهنگ سازمانی • دریافت سفارش، پاسخ‌گویی مؤثر و معرفی دقیق محصولات به مشتریان • تسلط بر آماده‌سازی نوشیدنی‌ها و محصولات مطابق رسی‌ها و استانداردهای مجموعه • استقبال گرم از مشتریان، ایجاد حس رضایت و شناخت دلایل رفتار و بازخوردهای آنان • انجام امور مربوط به بستن صندوق و عودتی وجه مشتریان. • چیدمان سالن در آغاز روز و جمع‌بندی سالن در پایان شیفت • رعایت نظافت سالن و سرویس‌های بهداشتی 				

صفحه 2 از 2	فرم شناسنامه مشاغل سازمانی		 گروه صنعتی زال ایرانیان IRANIAN ENTERPRISES Ltd.
	شماره بازنگری: 01	کد سند: -	
	تاریخ بازنگری: 1404/05/07	تاریخ اجرا: 1403/11/20	

<ul style="list-style-type: none"> • نظافت سکشن محل فعالیت در حین فعالیت • نگهداری صحیح و استفاده اصولی از تجهیزات، دارایی‌ها و جلوگیری از آسیب به اموال شعبه • چیدمان و نظافت شو کیس مخصوص کیک های خشک و دسری • انجام وظایف محوله قبل از زمان استراحت • مشارکت در تحویل، کنترل و چیدمان چک لیست هفتگی شعبه • انجام شروع و پایان شیفت مطابق دستورالعمل‌های تعیین شده • اجرای چک لیست‌های نظافتی طبق برنامه اعلام شده • حضور در تمامی سکشن‌ها (بار، بیکری، سالن، سینک، صندوق، اسنپ‌فود) به صورت چرخشی و طبق تشخیص سوپروایزر شیفت / شعبه • انجام امور محوله از سوی سرپرست شعبه • حضور منظم و بدون تأخیر در شیفت‌های اعلام شده • استفاده صحیح و بهینه از مواد مصرفی و جلوگیری از ضایعات • ارسال گزارشات فوری در شرایط بحرانی به مدیران مربوطه • ارسال آمار موجودی محصولات طبق دستورالعمل مشخص • رسیدگی به گیاهان و گلدان های شعبه • ایجاد محیطی مطبوع در سالن با توجه به امکانات موجود • رسیدگی و رفع مشکلات مشتریان ناراضی • تلاش برای ایجاد و حفظ مشتریان وفادار • کوشش در جهت ارتقای دانش تخصصی در حوزه قهوه و محصولات 	
<ul style="list-style-type: none"> • آمادگی حضور در روزهای مختلف هفته، روزهای تعطیل، شیفت های صبح و شب و امکان حضور در تمامی شعب، بسته به برنامه ریزی چرخش پرسنل . • انجام امور موارد طب کار در سازمان هایی که شرکت معرفی می کند. • عدم سوء پیشینه و سوء مصرف مواد مخدر • گذراندن دوره های آموزشی قهوه لمیز • حفظ اطلاعات، قوانین و اسرار کار سازمان • خودداری از هرگونه رفتاری که موجب ایجاد تنش داخل شعبه گردد. • پایبندی به قوانین، پروتکل و آئین نامه‌ها و دستورالعمل‌های اخلاقی • رعایت بهداشت و نظافت شخصی • دقت در نگهداری از تجهیزات و دارایی‌های مجموعه 	<p>7- الزامات شغلی</p>
<ul style="list-style-type: none"> • دسترسی به نرم افزار حامی جهت ثبت سفارش • دسترسی به تجهیزات و اموال شعبه (شامل ریموت و کلید) • نظارت بر موجودی مواد اولیه (مانند دانه قهوه، شیر، شربت (Syrup) و...) 	<p>8-اختیارات</p>