

Supervisor de banquetes

UF4126

Descripción del trabajo:

El supervisor de banquetes proporciona la supervisión y coordinación general de las operaciones de banquetes y eventos, sirviendo como el líder principal en el sitio por encima del nivel de capitán de banquetes. Esta posición supervisa a los capitanes de banquetes y meseros de banquetes para garantizar que los eventos se ejecuten de acuerdo con las órdenes de eventos para banquetes (Banquet Event Orders, BEO), los estándares de servicio y las expectativas de los clientes. El supervisor de banquetes es responsable de la preparación operativa, la supervisión del personal, la ejecución del servicio y la resolución de problemas durante los eventos.

Este puesto normalmente trabaja dentro de un lugar de eventos y también puede ayudar con funciones de catering fuera del sitio. El supervisor de banquetes supervisa eventos que van desde pequeñas reuniones hasta grandes funciones que implican cientos de invitados y diferentes estilos de servicio, incluyendo recepciones, bufetes, comidas en platos y servicio de varios platos. El supervisor de banquetes apoya activamente la preparación, el montaje, el servicio, el desmontaje y la limpieza mientras mantiene la responsabilidad por la seguridad, el saneamiento, el personal y la satisfacción de los invitados. Las responsabilidades pueden variar según la cuenta, en función de las necesidades del negocio y los requisitos del cliente, y se pueden asignar tareas adicionales según sea necesario.

Responsabilidades generales:

- Proporcionar supervisión general in situ de eventos de banquetes y catering, supervisando los capitanes de banquetes y equipos de servicio.
- Asegurarse que las operaciones de banquetes se ejecuten de acuerdo con las órdenes de eventos para banquetes (BEO), los plazos y los estándares de servicio.
- Realizar o apoyar reuniones previas al evento para revisar los detalles del evento, los planes de personal, el flujo de servicios y las expectativas.
- Asignar capitanes de banquetes a los eventos y proporcionar dirección y apoyo durante todo el servicio.
- Supervisar el montaje de eventos, la ejecución del servicio y el desmontaje para garantizar la constancia, calidad y eficiencia.
- Servir como punto de contacto principal para las cuestiones operacionales durante los eventos y escalar los problemas a la gerencia según sea necesario.
- Asegurar niveles adecuados de personal y cobertura apropiada para descansos en cumplimiento con las políticas de tiempo y asistencia.
- Reforzar los estándares de uniformes adecuados, el aseo y la apariencia

- profesional para todo el personal de banquetes.
- Asegurarse que todo el personal siga las pautas de manejo seguro de alimentos, saneamiento y Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (Hazard Analysis Critical Control Point, HACCP).
 - Mantener una comunicación efectiva con los equipos de catering, culinaria, meseros, bebidas y operaciones antes, durante y después de los eventos.
 - Abordar las inquietudes de los invitados, las solicitudes especiales y los desafíos de servicio de manera puntual y profesional.
 - Apoyar a los capitanes de banquetes y dirigir al personal de servicio durante los eventos.
 - Supervisar el manejo, almacenamiento y cuidado adecuados del equipo de catering, vajilla, cristalería, artículos de tela y suministros.
 - Garantizar el cumplimiento de todas las regulaciones estatales y locales sobre el suministro de alcohol, incluida la verificación de edad.
 - Supervisar el progreso y el horario del evento para evitar retrasos o interrupciones en el servicio.
 - Consultar con la gerencia sobre desafíos operativos o problemas de personal para minimizar el impacto en los eventos.
 - Asegurarse que los alimentos sobrantes se manipulen, almacenen o eliminen de acuerdo con las directivas de la gerencia o el chef.
 - Asistir a la capacitación requerida, cumplir con todas las políticas de seguridad, HACCP y de la compañía, y asegurarse que los incidentes o lesiones se reporten con prontitud.
 - Realizar otras tareas según se asignen.

Calificaciones laborales:

Experiencia/conocimiento:

- Se prefiere diploma de educación secundaria (high school), diploma de educación general (General Education Diploma, GED) o experiencia equivalente.
- Mínimo de 2 a 4 años de experiencia en banquetes, catering o servicio de alimentos y bebidas.
- Se requiere experiencia previa de supervisión o liderazgo en operaciones de banquetes o eventos.
- Debe cumplir con los requisitos de edad mínima para servir alcohol según las regulaciones locales y estatales.
- Capacidad demostrada para interpretar e implementar órdenes de eventos de banquetes e instrucciones de servicio.

Habilidades/aptitud:

- Se presenta de una manera altamente profesional y entiende la importancia de la honestidad y la ética.
- Fuertes habilidades de liderazgo y coordinación de equipo.
- Capacidad de proporcionar instrucciones claras y apoyo a los capitanes de banquetes y el personal de servicio.
- Fuertes habilidades organizativas y de resolución de problemas en un entorno dinámico.
- Capacidad de trabajar de forma independiente al coordinar varios eventos o prioridades a la vez.
- Fuertes habilidades de servicio al cliente con la capacidad de resolver inquietudes con calma y profesionalidad.
- Habilidades de comunicación efectivas con los miembros del equipo, la gerencia, los clientes y los socios proveedores.
- Capacidad de comprender y aplicar las instrucciones escritas y verbales con precisión.
- Conocimiento práctico de sistemas de punto de venta (POS) y procesos de servicio de eventos.

Licencia/calificaciones

Certificaciones

- Debe mantener una certificación válida de TIPS (Training for Intervention Procedures), TEAM (Techniques for Effective Alcohol Management) o certificación equivalente para el suministro de bebidas alcohólicas, y cumplir con todos los requisitos de capacitación sobre alcohol específicos del estado.
- Puede requerirse una certificación de manipulador de alimentos, dependiendo de la ubicación.

Calificaciones generales:

- Disposición a aprender, crecer y asumir una responsabilidad creciente.
- Madurez en el juicio y comportamiento.
- Mantiene estándares elevados en las áreas de trabajo, la ejecución del servicio y la apariencia.
- Asistencia y puntualidad fiables de acuerdo con las políticas de puntualidad y asistencia de Sodexo y los horarios de operación del cliente.
- Capacidad para trabajar en un horario flexible, incluyendo noches, fines de semana, días festivos y horarios extendidos de eventos, según las necesidades del negocio.
- Debe cumplir con todos los requisitos del código de vestimenta.

Requisitos físicos:

- Visión cercana, visión a distancia, visión periférica, percepción de profundidad y la capacidad de ajustar el enfoque, con o sin lentes correctivos.
- Capacidad de moverse a través de los espacios de eventos.
- Capacidad para caminar o permanecer de pie durante largos períodos de tiempo, a lo largo de toda la duración de un turno, que a menudo puede exceder las 8 horas.
- Capacidad de alcanzar, doblarse, inclinarse, empujar y tirar.
- Capacidad de levantar y mover con frecuencia hasta 35 libras; ocasionalmente levantar y mover hasta 50 libras.
- Capacidad de usar las manos y los brazos para manejar, sentir y alcanzar.
- Capacidad de realizar movimientos repetitivos.
- Capacidad de oler y gustar.

Condiciones de trabajo (puede agregar condiciones adicionales específicas para el lugar de trabajo definido):

- Trabaja principalmente en eventos interiores con temperaturas controladas.
- Puede participar en eventos al aire libre y estar expuesto al calor o frío durante tales actividades.
- Puede estar expuesto a variaciones de temperatura a través del uso de equipos como cámaras frigoríficas y refrigeradores.
- El nivel de ruido suele ser de moderado a fuerte.
- Utiliza ropa protectora y/o equipo de protección personal según lo requiera el ambiente de trabajo o las reglamentaciones del gobierno.

Descripción de la unidad: Identificar tareas laborales específicas de la unidad y calificaciones con relación a este trabajo. Enumerar cualquier idioma, software o registro requerido para desempeñar este trabajo. Describa las habilidades típicas de redacción, diálogo y presentación requeridas para este trabajo e identifique la audiencia.

La firma del empleado constituye su comprensión de las responsabilidades, las calificaciones, los requisitos y las condiciones de trabajo del puesto.

Empleado _____ Fecha _____
Gerente _____ Fecha _____