

Supervisor de puestos de comida

UF4135

Descripción del trabajo:

El supervisor de puestos de comida administra las operaciones de puestos de comida basadas en eventos para garantizar la ejecución eficiente del servicio, el cumplimiento de los estándares operativos y una experiencia positiva para los clientes. Esta función proporciona liderazgo en el sitio para puestos de comida, quioscos, ubicaciones portátiles y conceptos de venta autónomos durante los eventos. El supervisor de puestos de comida apoya la dotación de personal, el flujo del servicio, el control del inventario y la resolución de problemas, mientras que sirve como un enlace clave entre los equipos de atención al público y los líderes de la unidad.

Los supervisores de puestos de comida operan en entornos dinámicos y de gran volumen, y son responsables de mantener la velocidad del servicio, la seguridad, la limpieza y el cumplimiento de las políticas de la compañía en todas las ubicaciones asignadas. Las responsabilidades pueden variar según el tamaño del lugar, el tipo de evento y los modelos de servicio.

Responsabilidades generales:

- Proporcionar supervisión in situ de las operaciones de puestos de comida durante eventos y turnos asignados.
- Supervisar los puestos de comida, quioscos, ubicaciones portátiles y tiendas de tomar y llevar o de venta autónoma, según corresponda.
- Asignar personal a los puestos de comida y ajustar la cobertura en función del volumen y las necesidades operativas.
- Realizar reuniones informativas previas al evento o al turno para revisar las expectativas, los menús, los estándares de servicio y las tareas.
- Supervisar la velocidad del servicio, el flujo de clientes y el desempeño general del puesto durante los eventos.
- Apoyar al personal del puesto con necesidades operativas, problemas con clientes o desafíos del servicio.
- Garantizar el cumplimiento de las políticas de seguridad alimentaria, saneamiento, Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (Hazard Analysis Critical Control Point, HACCP) y las normas de seguridad.
- Asegurarse que se sigan las leyes y políticas de suministro responsable de alcohol, incluida la verificación de la edad cuando corresponda.
- Trabajar con las operaciones de efectivo para garantizar que se sigan los procedimientos y la documentación adecuados de manejo de efectivo.
- Supervisar la disponibilidad de productos y coordinar el reabastecimiento durante los eventos.

- Reforzar los estándares de uniformes adecuados, aseo y apariencia profesional.
- Abordar las inquietudes de los clientes de manera puntual y escalar los problemas a la gerencia según sea necesario.
- Apoyar la incorporación y la capacitación del personal y los líderes de los puestos de comida.
- Comunicarse con los equipos culinarios, de bebidas, de ventas y de operaciones para apoyar la ejecución del servicio.
- Asegurarse que los puestos de comida se desmonten, limpien y aseguren de manera adecuada después de los eventos.
- Asistir a la capacitación, reuniones de seguridad y reuniones informativas operacionales.
- Asegurarse que todos los accidentes, lesiones, problemas de seguridad o condiciones inseguras se informen de manera oportuna.
- Realizar otros deberes y responsabilidades según lo asignado.

Calificaciones laborales:

Experiencia/conocimiento:

- Se requiere diploma de educación secundaria (high school), diploma de educación general (General Education Diploma, GED) o experiencia equivalente.
- Se requiere un mínimo de 2 a 4 años de experiencia en puestos de comida, servicio de alimentos u operaciones basadas en eventos.
- Se prefiere experiencia previa como supervisor o líder.
- Debe cumplir con los requisitos de edad mínima para supervisar la venta de alcohol según las regulaciones locales y estatales.

Habilidades/aptitud:

- Fuertes habilidades de liderazgo y coordinación de equipo.
- Capacidad de gestionar varios puestos de comida y prioridades al mismo tiempo.
- Sólidas habilidades de comunicación y resolución de problemas en entornos dinámicos.
- Capacidad de apoyar al personal durante los eventos en vivo.
- Sólida comprensión de las operaciones de puestos de comida, la velocidad del servicio y la experiencia del cliente.
- Capacidad de seguir y hacer cumplir las políticas y los procedimientos operativos de manera constante.

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 las regulaciones estatales o locales.

Calificaciones generales:

- Disposición a aprender, crecer y asumir una responsabilidad creciente.
- Madurez en el juicio y conducta profesional.
- Mantiene altos estándares de limpieza, organización y ejecución del servicio.
- Asistencia y puntualidad confiables de acuerdo con las políticas de puntualidad y asistencia de Sodexo y los horarios de eventos.
- Capacidad para trabajar en un horario flexible, incluyendo noches, fines de semana, días festivos y horarios extendidos de eventos.
- Debe cumplir con todos los requisitos del código de vestimenta y seguridad.

Requisitos físicos:

- 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 moverse con frecuencia a través de las áreas de comidas y los espacios para eventos.
- Capacidad de alcanzar, doblarse, inclinarse, empujar y tirar.
- Capacidad para levantar y mover con frecuencia hasta 35 libras y ocasionalmente levantar y mover hasta 40 libras.

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

- Trabaja principalmente en entornos de puestos de comida durante eventos en vivo.
- Exposición a grandes multitudes, condiciones de servicio dinámicas y niveles de ruido de moderados a fuertes.
- Puede trabajar en ambientes interiores o exteriores, dependiendo del lugar y el tipo de evento.
- Puede estar expuesto al calor o al frío cerca del equipo de servicio de alimentos o durante eventos al aire libre.

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** _____