

Supervisor de restaurante

UF4140

Descripción del trabajo:

El supervisor del restaurante administra las operaciones diarias del restaurante para garantizar la ejecución constante del servicio, el cumplimiento de los estándares operativos y una experiencia positiva para los clientes. Este puesto implica el liderazgo directo del personal del restaurante y el apoyo a las operaciones diarias dentro de un entorno de restaurante con ubicación fija. El supervisor del restaurante trabaja estrechamente con la gerencia, los equipos culinarios y el personal de servicio para mantener los estándares de servicio, la cobertura de personal y la eficiencia operativa.

Los supervisores de restaurantes son responsables de apoyar el flujo del servicio, la satisfacción de los clientes, el desempeño del personal y el cumplimiento de los requisitos de seguridad alimentaria y suministro de alcohol. Las responsabilidades pueden variar según el concepto del restaurante, las horas de operación y las necesidades del negocio.

Responsabilidades generales:

- Supervisar las operaciones del restaurante durante los turnos asignados.
- Apoyar los procedimientos de apertura y cierre, incluyendo la preparación de los comedores y áreas de servicio.
- Asignar personal a las estaciones y ajustar la cobertura en función del volumen de negocio.
- Realizar reuniones previas al turno para revisar las expectativas del servicio, los cambios en el menú y las asignaciones.
- Supervisar el flujo del servicio, la experiencia del cliente y el rendimiento general del establecimiento.
- Abordar las inquietudes de los clientes de manera puntual y escalar los problemas a la gerencia según corresponda.
- 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.
- Reforzar los estándares de uniformes adecuados, aseo y apariencia profesional.
- Apoyar la capacitación y la incorporación del personal del restaurante.
- Comunicarse con los equipos culinarios y de bebidas para apoyar la puntualidad y calidad del servicio.
- Trabajar con las operaciones de efectivo para asegurar que se sigan los procedimientos adecuados de manejo de efectivo cuando corresponda.

- Supervisar la limpieza y la organización de las áreas de atención al público durante los turnos.
- Ayudar con el control del inventario, el reabastecimiento y las demandas de suministros como se indique.
- 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 restaurantes u operaciones de alimentos y bebidas.
- 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 para gestionar el flujo de servicio en un entorno de restaurante de gran volumen.
- Fuertes habilidades de comunicación y servicio al cliente.
- Capacidad de apoyar al personal durante el servicio.
- Fuertes habilidades de resolución de problemas y toma de decisiones.
- 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 del restaurante.
- Capacidad para trabajar en un horario flexible, incluyendo noches, fines de semana, días festivos y horarios extendidos.
- 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 los comedores y áreas de servicio.
- 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 el restaurante del establecimiento.
- Exposición a niveles de ruido moderados a altos y períodos de servicio intensos.
- Puede estar expuesto al calor o al frío cerca de la cocina y los equipos de servicio.

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 _____