

Personal de servicio (con propinas)

UF462T

Descripción del trabajo:

El personal de servicio (con propinas) brindará un servicio oportuno y cortés a todos los clientes. Proporciona a los clientes un servicio eficiente y atento, y a la vez supera sus expectativas. Las responsabilidades generales del cargo incluyen aquellas señaladas a continuación, pero Sodexo puede identificar otras responsabilidades del puesto. Estas responsabilidades pueden diferir entre cuentas, dependiendo de las necesidades comerciales y los requerimientos del cliente.

Responsabilidades generales:

- Recibir a los comensales y acompañarlos a su mesa, entregarles los menús e informarles de las especialidades del día o de los cambios en el menú.
- Proporcionar recomendaciones bien informadas sobre comidas, bebidas y vino, y responder preguntas sobre los artículos del menú, los alérgenos y la preparación.
- Hacer recomendaciones específicas de bebidas, aperitivos, platos y postres basadas en preferencias personales y experiencias con otros huéspedes.
- Responder preguntas sobre la carta de vinos, de dónde provienen los vinos, la vendimia, y sugerir maridajes, aromas y sabores, etc.
- Tomar y transmitir con precisión los pedidos a la cocina, confirmar los pedidos con los invitados y procesarlos en la secuencia correcta.
- Informar al personal culinario de manera oportuna y precisa cuando se reciben solicitudes especiales.
- Puede manejar el lavavajillas o ayudar a lavar los platos, cristalería, cubiertos, utensilios, ollas y sartenes.
- Recibir y preparar alimentos y bebidas para su entrega al cliente.
- Comprobar la calidad e integridad de todos los platos, asegurándose que la presentación sea atractiva, apetecible y consistente.
- Supervisar las necesidades de los huéspedes, responder a las solicitudes y abordar sus inquietudes o quejas de manera profesional.
- Anticipar las necesidades de los huéspedes, asegurarse que se proporcionan todos los condimentos y acompañamientos.
- Preparar y presentar cuentas, procesar pagos y operar la caja registradora o el sistema POS según sea necesario.
- Mantener la limpieza y organización de las estaciones de trabajo, que incluye despejar, limpiar, desinfectar y volver a poner las mesas.
- Ayudar a preparar alimentos, abastecer el inventario y distribuir suministros y equipos.
- Seguir los procedimientos de manipulación segura de alimentos de acuerdo con las pautas de ServSafe.

- Seguir todas las pautas estatales y locales para el servicio responsable de bebidas alcohólicas, si se sirve alcohol en el lugar.
- Realizar el trabajo secundario de apertura y cierre, que incluye ordenar, reabastecer los suministros y seguir las listas de verificación establecidas.
- Asistir a la capacitación requerida, cumplir con todas las políticas de seguridad, HACCP y de la compañía, y reportar los accidentes o lesiones puntualmente.
- Contribuir a que los huéspedes tengan una experiencia positiva al comunicarse con cortesía y respetar los estándares de Sodexo.
- Realizar otras tareas según se asignen.

Calificaciones laborales:

Experiencia/conocimiento:

- Diploma de educación secundaria (high school), diploma de educación general (General Education Diploma, GED) o experiencia equivalente.
- De 0 a 1 año de experiencia relevante.
- Si corresponde, debe tener la edad mínima requerida para servir alcohol según las regulaciones locales y estatales.

Habilidades/aptitud:

- Se presenta de un modo profesional ante los demás y comprende que la honestidad y ética son esenciales.
- Capacidad de comprender e implementar efectivamente instrucciones escritas y verbales.
- Fuerte orientación de equipo y capacidad para trabajar con una variedad de departamentos para llevar a cabo las tareas asignadas.
- Capacidad de realizar cálculos matemáticos simples, incluyendo suma, resta, multiplicación y división.
- Capacidad de utilizar una calculadora, contadores de cambio, y contar manualmente y hacer cambios con precisión para transacciones que implican grandes sumas de dinero.
- Capacidad de mantener una actitud positiva.
- Capacidad de comunicarse con los compañeros de trabajo y otros departamentos con profesionalismo y respeto.
- Mantiene una relación profesional con todos los compañeros de trabajo, representantes de proveedores, supervisores, gerentes, consumidores y representantes de clientes.
- Capacidad de usar una computadora.
- Capacidad de escuchar atentamente el pedido de los clientes, describir los tragos y la comida, y hacer recomendaciones del menú.
- Capacidad de brindar instrucciones claras y responder según corresponda a los empleados.

Licencia/calificaciones

Certificaciones:

- Puede requerirse 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 debe cumplir con todos los requisitos de capacitación sobre alcohol específicos del estado.

Calificaciones generales:

- Disposición y receptividad ante el aprendizaje y crecimiento.
- Madurez en el juicio y comportamiento.
- Mantiene estándares elevados en las áreas de trabajo y la apariencia.
- Mantiene una actitud positiva.
- Capacidad de trabajar un horario flexible según lo requiera el negocio.
- Debe cumplir con cualquier requisito del código de vestimenta.
- Asiste a trabajar y se presenta para el turno programado a tiempo, con la regularidad suficiente.

Requisitos físicos:

- Visión cercana, visión a distancia, visión periférica, percepción de profundidad y la capacidad de ajustar el enfoque, con o sin lentes correctivos.
- Una cantidad significativa de caminar o circular por otros medios.
- Capacidad para caminar o permanecer de pie durante largos períodos de tiempo, a lo largo de toda la duración de un turno, que puede exceder las 8 horas.
- Capacidad de alcanzar, doblarse, agacharse, empujar y/o halar, y con frecuencia levantar hasta 35 libras y ocasionalmente levantar/mover 50 libras.
- El empleado debe ser capaz de usar las manos para tocar, manejar, sentir o alcanzar con las manos y los brazos.
- Capacidad de saborear y oler.
- Capacidad de realizar movimientos repetitivos.

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

- Generalmente en un ambiente bajo techo; no obstante, puede participar en actividades y eventos al aire libre.
- Un horario variado que incluye noches, días feriados, fines de semana y horas adicionales conforme requiera el negocio.
- Mientras realiza las tareas de este trabajo, el empleado se encuentra principalmente en un entorno controlado y templado; sin embargo, puede verse

expuesto al calor/frío durante el apoyo de actividades al aire libre y mediante el uso de equipos.

- El nivel de ruido en el ambiente de trabajo normalmente es entre moderado y fuerte.
- El empleado con frecuencia tiene las manos en agua jabonosa y/o productos químicos de limpieza y desinfección.

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 _____