Personal de servicio sin propinas
UF4061

Descripción del trabajo:

Los camareros y personal de asistencia en ágapes brindarán 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 cargo. Estas responsabilidades pueden diferir entre cuentas, dependiendo de las necesidades comerciales y los requerimientos del cliente.

Responsabilidades generales:

- Recibe y ubica a los clientes.
- Presenta el menú a los clientes.
- Sirve la comida a los clientes en algunas mesas, y emplea las reglas de protocolo.
- Hace sugerencias apropiadas con respecto a la comida y la bebida, y responde las preguntas relativas a la preparación de los alimentos.
- Escribe una lista de las comidas o memoriza el pedido.
- Transmite el pedido a la cocina.
- Acepta pagos, remite a los clientes a la caja o maneja la caja.
- Limpia y desinfecta las estaciones de trabajo y los equipos, y ayuda a levantar y rearmar las mesas.
- Puede trinchar carne, pescado o aves o preparar platos y postres flambeados.
- Puede llevar y distribuir provisiones y equipos.
- Puede ayudar a los demás con la preparación de los alimentos y el almacenamiento adecuado de los alimentos.
- Puede sumar el total de las facturas y puede que se le pida que responda a los reclamos relacionados con los alimentos o el servicio.
- Puede manejar el lavavajillas o ayudar a lavar los platos, la cristalería, los cubiertos, los utensilios, ollas y cacerolas.
- Puede ayudar con el inventario de alimentos.
- Asiste a todas las capacitaciones sobre alergias e infecciones alimentarias en servicio.
- Cumple con todas las políticas y procedimientos del Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (Hazard Analysis Critical Control Point, HACCP) de Sodexo.
- Informa cualesquiera accidentes y lesiones puntualmente.
- Cumple con cualesquiera políticas y procedimientos de gestión de riesgos y seguridad de la compañía.
- Participa en reuniones de seguridad habituales, capacitación en seguridad y evaluaciones de peligros.
- Asiste a programas de capacitación (en el aula y virtuales) conforme se haya designado.
- Puede desempeñar otros deberes y responsabilidades conforme se haya asignado.

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 laboral relevante.

Habilidades/aptitud:

- Se presenta de un modo profesional ante los demás y comprende que la honestidad y la ética son esenciales.
- 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 del proveedor, supervisores, gerentes, clientes 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: ninguna.

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.
- Se valora la capacidad de trabajar con un horario flexible.
- 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.
- Caminar, o circular por otros medios, de manera importante.
- Capacidad de trabajar en una posición de pie durante períodos de tiempo extensos (hasta 8 horas).
- Capacidad de alcanzar, doblarse, agacharse, empujar y/o halar, y con frecuencia levantar hasta 35 libras y ocasionalmente levantar/mover 40 libras.

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

- Generalmente en un ambiente bajo techo; no obstante, puede supervisar 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 desempeñe los deberes de este trabajo, el empleado se encuentra principalmente en un ambiente controlado y templado; no obstante, puede verse expuesto a calor/frío durante el apoyo en actividades externas.
- El nivel de ruido en el ambiente de trabajo normalmente es entre moderado y fuerte.

Unit Description: *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 cargo.

Empleado_____ _____ Fecha_____

Gerente_____ _____ Fecha_____