



FORMATO PERFIL DEL CARGO

CODIGO
FT-AD-14

F. EMISIÓN
18-02-08

**VERSION Y
FECHA**
01

Página
1 de 5

INFORMACIÓN GENERAL

Denominación del cargo	Supervisor y/o jefe de servicio
Proceso	Supervisión de Servicio a la mesa de Alimentos y Bebidas
Jefe Inmediato	Gerente Hacienda del Bosque
Personas a cargo	Personal de servicio
Número de cargos	Dos (2)
Nivel salarial	Operativo
Horario:	Todos los días en turnos rotativos, incluyendo turnos partidos según la operación lo amerite.

OBJETIVO DEL CARGO

(¿Propósito del cargo, Para qué existe?)

Supervisar y organizar el personal de servicio, para asegurar que la atención a los clientes de la Hacienda del Bosque se preste de manera organizada y con el estándar de servicio establecido; con el fin de generar total satisfacción por parte de nuestros clientes.

FUNCIONES DEL CARGO

OPERACIÓN

- Asignar al personal de servicio las tareas y zonas para empezar el alistamiento.
- Estar pendiente del horario de entrada del personal a cargo, para posterior liquidación horas extras.
- Revisar el uniforme asignado (temas de patrocinio) y presentación personal de cada colaborador y dotación básica (lapicero, encendedor, libreta de apuntes, descorchador)
- Realizar la reunión de servicio con todo el personal 15 minutos antes de la apertura de cada horario, para asignación de zonas de servicio, informando los productos a impulsar y productos faltantes tanto de cocina como de bar.
- Informar sobre reservas y mesas asignadas, retroalimentar sobre las sugerencias del Chef y Barman.
- Hacer programación de turnos del personal necesario para la operación.
- Durante el servicio estar en constante circulación por las diferentes áreas del Restaurante para verificar que todos los comensales estén satisfechos y en caso contrario para evitar que la inconformidad momentánea se vuelva una queja, así mismo verificando la buena ejecución del servicio por parte de los meseros, en caso de necesitar apoyo debe gestionar servicio en lo que se necesite.
- Estar en constante comunicación con Cocina y Bar y la dirección operativa para verificar existencias de los productos y avisar a tiempo al personal de servicio si algún producto se termina.





- Seguimiento a que los pedidos realizados por los clientes lleguen a tiempo. De estar sobre el tiempo o pasarse de los tiempos establecidos, tendrá que acudir a cocina o bar para verificar el tiempo de comanda y poder dar explicación al cliente.
- Revisar el perfecto montaje de las mesas.
- Apoyar en el servicio de vinos en las mesas. Supervisar constantemente la correcta gestión del personal a cargo.
- Atender las objeciones y quejas de los clientes, dándoles el tratamiento necesario, toda cortesía o atención debe ser previamente autorizada por la dirección operativa.
- De acuerdo con los informes de satisfacción de los clientes, generar planes de acción con dirección para corregir las inconformidades presentadas y mejorar los índices.
- Realizar capacitación constante al personal de servicio sobre técnicas que permitan el mejoramiento continuo del servicio.
- Realizar informes semanales de ventas del equipo de servicio para ser analizadas con la dirección administrativa de HB
- Atender y participar activamente en actividades de inducción, capacitación, entrenamiento y mejoramiento que sean hechas por la Fundación Zoológica de Cali - Hacienda el Bosque.
- Realizar tareas que le sean asignadas por la dirección operativa, necesarios para el cumplimiento efectivo y oportuno de los objetivos, metas y Misión de la Fundación Zoológica de Cali – Hacienda del Bosque.

ASOCIADO A GESTIÓN HUMANA

- Cumplir con compromiso y responsabilidad los procedimientos establecidos por la Organización
- Cumplir puntualmente con el horario establecido en el área asignada por su jefe inmediato.
- Garantizar su asistencia a las acciones formativas programadas por la empresa.
- Asegurar el cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional en cuanto a factores de riesgo, medidas preventivas y acciones correctivas.
- Cumplir con el protocolo de vestido, tener las uñas cortas, limpias, para las mujeres uñas pintadas de tonos claros, maquillaje de tonos suaves, cabello recogido.
- No usar el celular durante el tiempo de trabajo o en atención al Cliente.
- Cumplir con compromiso y responsabilidad los procedimientos establecidos para el área y para el Restaurante.
- Cumplir con cada una de las políticas generales establecidas por la empresa.
- Otras funciones afines al cargo que sean asignadas por el jefe inmediato.

ASOCIADAS AL SG-SSTA

- Reportar las condiciones y actos inseguros detectados por él dentro de su área de trabajo y/o espacios del restaurante.
- Conocer y tener clara la política de SG-SST





FORMATO PERFIL DEL CARGO

CODIGO
FT-AD-14

F. EMISIÓN
18-02-08

**VERSION Y
FECHA**
01

Página
3 de 5

- Procurar el autocuidado integral de su salud y del Medio Ambiente.
- Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.
- Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que realice la empresa.
- Informar al jefe inmediato las condiciones de riesgo detectadas.
- Reportar inmediatamente todo incidente o accidente de trabajo (ocupacional o ambiental).
- Cumplir con las normas de higiene y Seguridad definidas por la empresa.
- Aportar ideas y estrategias orientadas a la disminución de la accidentalidad y la mejora continua de los sistemas SG-SST
- Ejecutar las labores y funciones asignadas de acuerdo con las normas de seguridad establecidas para tal fin.
- Asistir a las capacitaciones y entrenamientos programados por la empresa para desarrollar y fortalecer las competencias asociadas al SG-SST.

ASOCIADA A BPM

- Mantener el sitio de trabajo limpio y ordenado.
- No tener objetos extraños en el área de trabajo.
- Utilizar el uniforme limpio y ordenado.
- No consumir alimentos dentro de las áreas, solo hacerlo en los sitios asignados. No masticar chicle.
- No ingresar bebidas alcohólicas al interior del Restaurante.
- Avisar al jefe inmediato en caso de sentirse enfermo.
- Tener las uñas cortas, limpias y/o arregladas.
- Tener los dientes cepillados antes del servicio.
- No utilizar perfumes, cremas, lociones, que puedan generar contaminación en los alimentos o manos resbaladizas que impidan tomar con fuerza los platos, vasos o copas, generando daños físicos, económicos y/o molestia en los clientes.
- No fumar dentro de las instalaciones del Restaurante.
- En caso de presentarse una herida, ésta debe cubrirse debidamente y utilizar para ello, guantes quirúrgicos.
- No utilizar reloj, cadenas, pulseras, aretes y demás joyas dentro de las áreas de procesamiento de alimentos.
- No usar barba o bigote, para evitar posibles riesgos de contaminación en la preparación de bebidas o alimentos.
- Garantizar el cumplimiento de las Normas asociadas a las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).





FORMATO PERFIL DEL CARGO

CODIGO
FT-AD-14

F. EMISIÓN
18-02-08

**VERSION Y
FECHA**
01

Página
4 de 5

COMPETENCIAS		
	Requerimiento	Medio de Evaluación Soporte
Educación	<ul style="list-style-type: none"> Técnico o tecnólogo preferiblemente Cursos de Mesa y Bar o afines. Cursos servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Certificados de estudio
Formación	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de manejo servicio a la mesa, protocolos de servicio, manejo de sistema, conocimiento básico de alimentos y bebidas, manejo de personal, horarios y requisiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Certificados
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> Actitud de servicio, buena expresión verbal y corporal, trabajo en equipo, buen manejo de trabajo bajo presión, capacidad de análisis, liderazgo. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista, referencias
Experiencia	<ul style="list-style-type: none"> 1 año. 	<ul style="list-style-type: none"> Certificados laborales, referencias.
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> Mantener confidencialidad de la información institucional. Buen uso de los recursos y equipos de la institución. Autocuidado y buen uso de los elementos de protección asignados. Buena presentación personal (Aspecto físico y uso de la dotación). Cuidado de la imagen institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Clausula de confidencialidad

RELACIONES INTERNAS	RELACIONES EXTERNAS
<p>Directora Operativa</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los parámetros establecidos por la alta dirección. Suministrar oportunamente la información solicitada respecto a las gestiones realizadas. 	<p>Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar todas las quejas y reclamos expresados por el cliente. Ofrecer de manera oportuna la información requerida.





FORMATO PERFIL DEL CARGO

CODIGO
FT-AD-14

F. EMISIÓN
18-02-08

**VERSION Y
FECHA**
01

Página
5 de 5

Jefes

- Suministrar oportunamente la información solicitada en pro del desarrollo exitoso de las funciones generales.

Miembros de la organización

- Suministrar oportunamente la información solicitada, verás y apropiada respecto al funcionamiento de lo competente.

Colaboradores

- Suministrar oportunamente la información solicitada.
- Impulsar la mejora continua dentro de la organización.

- Cumplir con las solicitudes de los clientes partiendo de las funciones encomendadas.

ALCANCE	PERSONAL A CARGO	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
<p>Autoridad y autonomía: Posee autoridad para asesorar al cliente entregando recomendaciones acertadas. Autonomía para atender al cliente de forma eficiente y exitosa.</p>	<p>Personal de servicio.</p>	<p>Como miembro del equipo de trabajo tiene responsabilidades en aspectos de promoción, prevención e identificación de riesgos laborales. Garantizar el cumplimiento de las Normas asociadas a las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) Mencionadas en sus funciones.</p>
	<p>CONDICIONES DE TRABAJO</p> <p>Lugar físico: Zoológico de Cali, Restaurante Hacienda del Bosque.</p>	

