

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 1 de 6

**CARGO**

NOMBRE

**MOZO**

AREA/NEGOCIO

ALIMENTOS Y BEBIDAS

**RELACIÓN JERÁRQUICAS**

REPORTA A:

Jefe de Alimentos y Bebidas Internacionales

SUPERVISA A:

No ejerce supervisión directa

**OBJETIVO DEL PUESTO**

Efectuar la atención doméstica que sea requerida por los clientes, sirviendo los platos y/o bebidas que sean solicitadas, demostrando calidad y buena imagen en el servicio. Ofrecer sus servicios presentando la carta con la lista de piqueos a los clientes.

**FUNCIONES GENERALES**

1. Cumplir obligatoriamente y bajo responsabilidad todas las normas, procedimientos y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos otorgados por la empresa, tales como el Reglamento Interno de Trabajo (En adelante RIT), Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (En adelante RISST); todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad y salud en el trabajo emitidas por la Empresa; así como también toda directiva otorgada por la misma.
3. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la Empresa.
4. Permanecer en su zona de trabajo durante el turno asignado.
5. Informar de manera inmediata a la jefatura, gerencia o personal de dirección del negocio las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo o labor que realiza, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas y/o preventivas.
6. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
7. Mantener el orden y limpieza del espacio asignado.
8. Custodiar y velar los activos asignados al área u espacio de trabajo, (equipos, materiales, entre otros...) haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos que no se encuentre relacionado al uso del mismo; previa investigación que determine la responsabilidad o no.
9. Ingresar diariamente y participar activamente en la página web Salones network.
10. Participar activamente en la página de Personas Network y Salones Network, para mantener una comunicación eficiente en las gestiones que se desarrollan en los procesos de la organización.
11. Participar e Ingresar diariamente a la página web salones network de la empresa para mantenerse informado sobre el acontecer operacional de los procesos de la empresa concernientes a su área de trabajo y atender los requerimientos que se realicen a sus procesos.
12. Participar e Ingresar una vez por semana a la página web de Personas network de la empresa para mantenerse informado sobre las directivas y disposiciones de las jefaturas inmediatas para con el puesto y atender los requerimientos que se realicen por este medio.
13. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de personas y salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
14. Informar de manera eficiente y oportuna el resultado de su gestión (informes, estadísticas y otro) a su jefatura inmediata o gerencia del negocio y a su vez hacerlo de conocimiento a los principales

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 2 de 6

ejecutivos nombrados por la Gerencia General, para el seguimiento administrativo, en los principales medios de comunicación establecidos por la empresa.

15. Revisar diariamente el correo electrónico corporativo asignado con el fin de revisar información de importancia y/o competencia para el área y responder los requerimientos en forma oportuna (cuando aplique).
16. Mantener informado permanente a la jefatura inmediata y/o cuando la Gerencia General lo requiera; sobre la situación en general del giro del negocio, detalles sobre su gestión administrativa, así como las dificultades que impiden ejercer una administración eficiente y/o adecuada.
17. Proporcionar a la jefatura inmediata o personal de dirección los requerimientos de información, informes, estadísticas y otros inherente a sus actividades que le sea solicitada en forma eficiente y oportuna.
18. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe inmediato, gerencia o personal de dirección que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
19. Ante cualquier actividad que implique gastos, se encuentra sujeto a buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
20. Todas aquellas funciones que disponga la Jefatura inmediata y personal de dirección o aquellas que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

**FUNCIONES ESPECIFICAS**

1. Asegurarse que todo plato que salga para el cliente haya sido generado por una comanda que indique el pedido.
2. Coordinar la atención a los clientes así como sus requerimientos, anotando los pedidos y evitar demoras innecesarias, en este caso, comunicar a los clientes para que estén informados
3. Realizar las comandas de los pedidos de los clientes que solicitan a través de teléfono especificando en la comanda la hora de la toma, número de habitación, detalle del pedido, nombre de quien realizó la llamada requiriendo el pedido y la persona quien la atendió.
4. Generar el mise en place de la orden a entregar: azafate, cubiertos, servilletas, etc.
5. Generar la preparación de bebidas que el cliente requiera.
6. Una vez preparado el pedido y la comanda este completa trasladarlo a la habitación del cliente correspondiente
7. Efectuar la limpieza de su ambiente de trabajo, colocando los servicios necesarios con el orden, limpieza y calidad necesarios para lograr una buena imagen.
8. Cada cierto tiempo pasar por las habitaciones de los clientes con el fin de recoger el menaje sucio ya usado
9. Presentar una imagen pulcra y aseada durante toda la jornada de trabajo, utilizando el uniforme que le sea asignado en forma correcta
10. Coordinar con el jefe inmediato o responsable en caso de ocurrencias que pudieran presentarse durante el normal desarrollo de sus funciones, informando sobre cualquier eventualidad para su inmediata solución
11. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
12. Custodiar y velar por los bienes y activos de la Sala y/o local en todo momento.
13. En caso de pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos, por negligencia o grave

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 3 de 6

responsabilidad, durante su jornada laboral, quedará obligado a la reposición correspondiente, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que se adopten.

14. Realizar el correcto uso y manejo del reciclaje del aceite quemado siendo almacenado correctamente para su custodia y posterior venta
15. Informar al jefe inmediato cuando el envase del reciclaje del aceite está por completarse en su totalidad para la comunicación con el contratista del traslado.
16. Velar y controlar las ventas sugestivas, impulsar la carta por teléfono, el tiempo de la recepción de llamada y el tiempo de la atención del plato en la habitación.

**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

No aplica

**DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

1. Participar activamente en las diferentes actividades de prevención dispuestas por seguridad y salud en el trabajo a fin de cumplir con las normativas vigentes de la organización y la del estado, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
2. Participar de manera obligatoria en los comités de seguridad y salud en el trabajo cuando lo disponga su jefatura inmediata previa coordinación con el coordinador de seguridad y salud en el trabajo.
3. Proponer medidas que permitan corregir o disminuir las condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
4. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
5. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
6. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

**PROHIBICIONES / RESTRICCIONES**

1. Ingerir los productos preparados
2. Ingerir alimentos dentro de áreas de trabajo
3. Toser o estornudar sobre los productos preparados.
4. Retirar los utensilios, menaje, productos, materiales, herramientas y/o implementos asignados al área de cocina, sin autorización de la jefatura inmediata.
5. Manejar dinero.
6. Crear conflictos con el personal y clientes.
7. Llevar prendas ni accesorios ajenos al uniforme.
8. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.
9. Recibir llamadas personales o hacer uso de celulares durante el horario de trabajo.
10. Retirarse de su puesto de trabajo sin autorización de la jefatura inmediata.
11. Ingresar al área de cocina sin la cofia (gorro para cubrir el cabello), y los demás implementos de limpieza.
12. Ejecutar actos que pongan en peligro la seguridad propia, la de sus compañeros de trabajos o terceras personas, así como la de los establecimientos, locales, talleres o lugares donde trabajen.

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 4 de 6

13. Faltar al trabajo injustificadamente o sin previa coordinación y autorización de su empleador.
14. Tomar de los talleres, fábricas o de sus dependencias, materiales, artículos de programación informática, útiles de trabajo, materias primas o elaboradas, equipos u otras propiedades del empleador, sin la autorización de éste o sus representantes.
15. Acudir a la oficina o realizar sus labores en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas o estupefacientes prohibidas por la ley.
16. Acudir al lugar de trabajo o realizar sus labores sin informarle al empleador sobre el uso de medicamentos, recetados por un facultativo, con la advertencia de que puedan producir somnolencia o afectar su condición motora.
17. Emplear el equipo que se le hubiere encomendado en usos que no sean del servicio de la empresa u objeto distinto de aquel a que están destinados.
18. Portar armas durante las horas de trabajo. Se exceptúan, las punzantes o punzó cortantes que formen parte de las herramientas o útiles autorizados por el empleador y las que porten los trabajadores encargados de la seguridad, para quienes sus respectivos empleadores hayan obtenido permiso especial de las autoridades competentes.
19. Dormirse durante el desempeño de sus funciones o labores.
20. Efectuar colectas no autorizadas por el empleador y promover o vender boletos de rifas y loterías dentro del establecimiento, local o lugar de trabajo.
21. Suspender sus labores sin causas justificadas o sin permiso del empleador, aun cuando permanezca en su puesto.
22. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación de informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.
23. Realizar actos de acoso sexual.
24. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual a excepción de los días sábados.
25. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de internet, que sea de interés personal, y chatear en las computadoras de la empresa, sin autorización de la jefatura inmediata.
26. Retirar fuera de la Empresa CD'S, memorias USB u otros medios de almacenamiento que contenga información estrictamente confidencial así como las actividades relacionadas al ámbito de sus funciones, las mismas que puedan servir para atentar contra la Empresa.
27. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.
28. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.
29. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
30. Realizar rotaciones y/o descansos sin previa autorización del jefe inmediato.
31. Retirarse de su puesto de trabajo, sin autorización de la jefatura inmediata.
32. Manejar, operar, conducir, y/o retirar de las instalaciones de la empresa, equipos, maquinas, vehículos, que no les hayan sido asignados por ser ajenos a la gestión de los mismos, salvo autorización expresa y previa de la jefatura correspondiente.
33. Recibir, pedir dinero a los clientes o proveedores fuera del pago por los servicios prestados o contratados.

<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</b>			
MAN-SED-OYM-001	Versión: 3.0	F. Vigencia: 23/01/2017	Página 5 de 6

34. Hacer declaraciones o publicaciones sobre asuntos relacionados con la empresa a través de los diversos medios de comunicación, salvo quienes así hayan sido expresamente, y por escrito autorizados por la empresa.

35. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

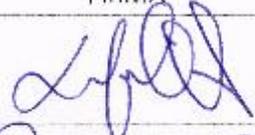
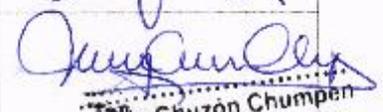
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 6 de 6

VALIDACIÓN			
RESPONSABLE DE:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaboración	Luis Quinte Tudela	Analista OYM	
Revisado y Aprobado	Tamia Chuzon Chumpen	Coordinadora de Alimentos y Bebidas	 Tamia Chuzón Chumpen Coordinador de A & B HOTEL WIMBLEDON

REVISIÓN: 1.0

FECHA REVISIÓN: DD/MM/AAAA