

**I. TITULO DEL CARGO : MOZO**

**II. UBICACIÓN DEL CARGO**

Área : ALIMENTOS Y BEBIDAS  
INTERNACIONALES

**III. RELACIONES JERARQUICAS**

Reporta a : Jefe de Alimentos y Bebidas  
Internacionales

Supervisa a : No ejerce supervisión directa.

**IV. 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.

**V. FUNCIONES GENERALES**

1. Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
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. Mantener una presentación impecable, utilizando obligatoriamente el uniforme completo, limpio y sin arrugas, asignado por el jefe inmediato. Tener las uñas bien recortadas.
5. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
6. Apoyar en la limpieza y desinfección del espacio asignado.
7. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
8. Participar activamente en la página de Personas Network.
9. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el jefe inmediato y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

## **VI. FUNCIONES ESPECÍFICAS**

1. Atender diariamente al personal que acude al establecimiento, consultándoles lo que desean servirse y/o beber durante su permanencia, mostrando el mejor trato y amabilidad posible.
2. Verificar que los clientes estén siendo atendidos, colaborar en la muestra de opciones de bebidas que tiene el cliente (chopp, gaseosa, cuba libre, etc) según los listados de licores y platos que serán ofrecidos, en caso haya bastante concurrencia de público.
3. Ofrecer una buena atención a los invitados especiales de la empresa y/o Gerencia General, brindándoles alguna bebida de cortesía, que le sea señalada por el jefe inmediato.
4. Mostrar una actitud amable y servicial a los invitados de la Gerencia General, mostrando la carta y atendiendo con calidad y oportunidad.
5. Realizar las comandas de los pedidos de los clientes que solicitan a través de recepción, ya sea de platos a la carta o cortesías, especificando en la comanda la hora de la toma de pedido, número de habitación, detalle del pedido y nombre de quien realizó el pedido.
6. Solicitar el visto bueno de conformidad en las comandas de cortesía, al jefe inmediato o en su defecto al Supervisor de turno o Asistente Administrativo del local.
7. Servir los platos que sean solicitados por los clientes ubicados en las mesas, demostrando amabilidad, cortesía y disposición.
8. 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.
9. Efectuar la limpieza de su ambiente de trabajo, colocando los servicios necesarios con el orden, limpieza y calidad necesarios para lograr una buena imagen.
10. Solicitar que los comprobantes de pago presenten los siguientes datos: cantidad, descripción de los productos adquiridos, fecha y razón social, al realizar las compras para su rendición.
11. Presentar una imagen pulcra y aseada durante toda la jornada de trabajo, utilizando el uniforme que le sea asignado en forma correcta.
12. 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.
13. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
14. Custodiar y velar por los bienes y activos de la Sala y/o local en todo momento.

En caso de pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos, por negligencia o grave responsabilidad, durante su jornada laboral, quedará obligado a la reposición correspondiente, sin perjuicio de las medidas disciplinarias que se adopten.

15. Impedir y dar aviso inmediato al Administrador (a) de Sala y/o local o la persona encargada de Sala y/o local y al Departamento de Seguridad de la Empresa, sin perjuicio de la labor que cumpla el AVP (vigilante de sala y/o local), en caso de:

- a. El ingreso de Menores de Edad.
- b. El ingreso de Personas en evidente estado de ebriedad.
- c. El ingreso de Personas que porten armas, a excepción del vigilante de Sala y/o local y miembros de la Policía Nacional en ejercicio de sus funciones.
- d. El ingreso de Personas en evidente estado de alteración mental.

En caso haya duda sobre el estado de la persona, edad y si porta armas, deberá informar inmediatamente al Administrador. El incumplimiento de esta disposición podrá ser sancionada como falta grave por el empleador.

## **VII. PROHIBICIONES**

1. Ingerir los productos preparados.
2. Ingerir alimentos dentro de las 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. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor u otras sustancias alucinógenas.
7. Crear conflictos con el personal y clientes.
8. Llevar prendas ni accesorios ajenos al uniforme.
9. Dormirse durante su horario de trabajo reglamentario.
10. 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.
11. Recibir llamadas personales o hacer uso de celulares durante el horario de trabajo.
12. Retirarse de su puesto de trabajo sin autorización de la jefatura inmediata.
13. Ingresar al área de cocina sin la cofia (gorro para cubrir el cabello), y los demás implementos de limpieza.
14. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.