



I. TITULO DEL CARGO : MOZO / AZAFATA

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : RESTAURANT – CARNES A LA PARRILLA

III. RELACIONES JERARQUICAS

Reporta a : Administrador
Capitán de Mozo

Supervisa a : No ejerce supervisión directa

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Efectuar una óptima atención que sea requerida por los clientes, sirviendo las carnes a la parrilla o platos a la carta y/o bebidas que sean solicitadas, demostrando calidad y buena imagen en el servicio.

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 Administrador y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.



VI. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Atender diariamente a las personas que acuden al establecimiento, consultándoles lo que desean servirse y/o beber durante su permanencia, mostrando el mejor trato y amabilidad posible.
2. Coordinar constantemente con la anfitriona el ingreso de clientes para la toma y entrega de pedido oportuna.
3. Entregar la carta de carnes a la parrilla y de bebidas según los platos establecidos, en caso haya bastante concurrencia de público.
4. 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.
5. Aclarar las consultas de los clientes respecto a la carta, sugerir las carnes a la parrilla más solicitadas y/o especialidades del restaurante, según sea solicitado por el cliente.
6. Anotar los pedidos de los clientes en la nota de pedido y evitar demoras innecesarias, en este caso, comunicar a los clientes para que estén informados.
7. Ingresar los pedidos y detalle de los pedidos de los clientes en el sistema (touch de pedidos) establecido para dicho fin, de ser posible coordinar con el personal de parrilla las observaciones que indiquen los clientes en sus pedidos.
8. Tomar correctamente el pedido e ingresar el mismo en el touch de pedidos, en caso hubiese daño o perjuicio comprobado por la toma errónea de pedidos o mal ingreso en el touch al emitir comanda, será objeto del descuento correspondiente.
9. Llevar el entremés y los platos que sean solicitados por los clientes a las mesas correspondientes, demostrando amabilidad, cortesía y disposición.
10. Imprimir desde el touch de pedidos la cuenta correspondiente a la mesa y entregar al cliente.
11. Llevar a la caja la libreta con el dinero del consumo entregado por el cliente, entregar el voucher de consumo al cliente y entregar el vuelto de ser el caso.
12. Retirar los platos, limpiar y ordenar las mesas colocando los cubiertos, servilletas, individuales y decoraciones que contribuyan con una presentación agradable en la mesa.
13. Efectuar la limpieza de su ambiente de trabajo, colocando los servicios necesarios con el orden, limpieza y calidad necesarios para lograr una buena imagen.
14. Presentar una imagen pulcra y aseada durante toda la jornada de trabajo, utilizando el uniforme que le sea asignado en forma correcta.



15. 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.
16. Custodiar y velar por los activos, suministros y artículos asignados al área y/o bajo su responsabilidad, en caso hubiese daño, pérdida o ruptura comprobado de cualquier artículo del área de trabajo asignado, asumirá el descuento correspondiente sin perjuicio de la responsabilidad civil, administrativa o penal a la que hubiere lugar.
17. Cumplir y ejecutar el método FIFO "First in, First out", lo cual establece respetar la rotación de productos del almacén siendo las primeras entradas las primeras en salir, en caso hubiese mala rotación de productos en el almacén comprobado, asumirá la responsabilidad sin perjuicio del descuento correspondiente.
18. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
19. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

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 y parrilla 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 y parrilla sin la cofia (gorro para cubrir el cabello), y los demás implementos de limpieza.
14. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.