

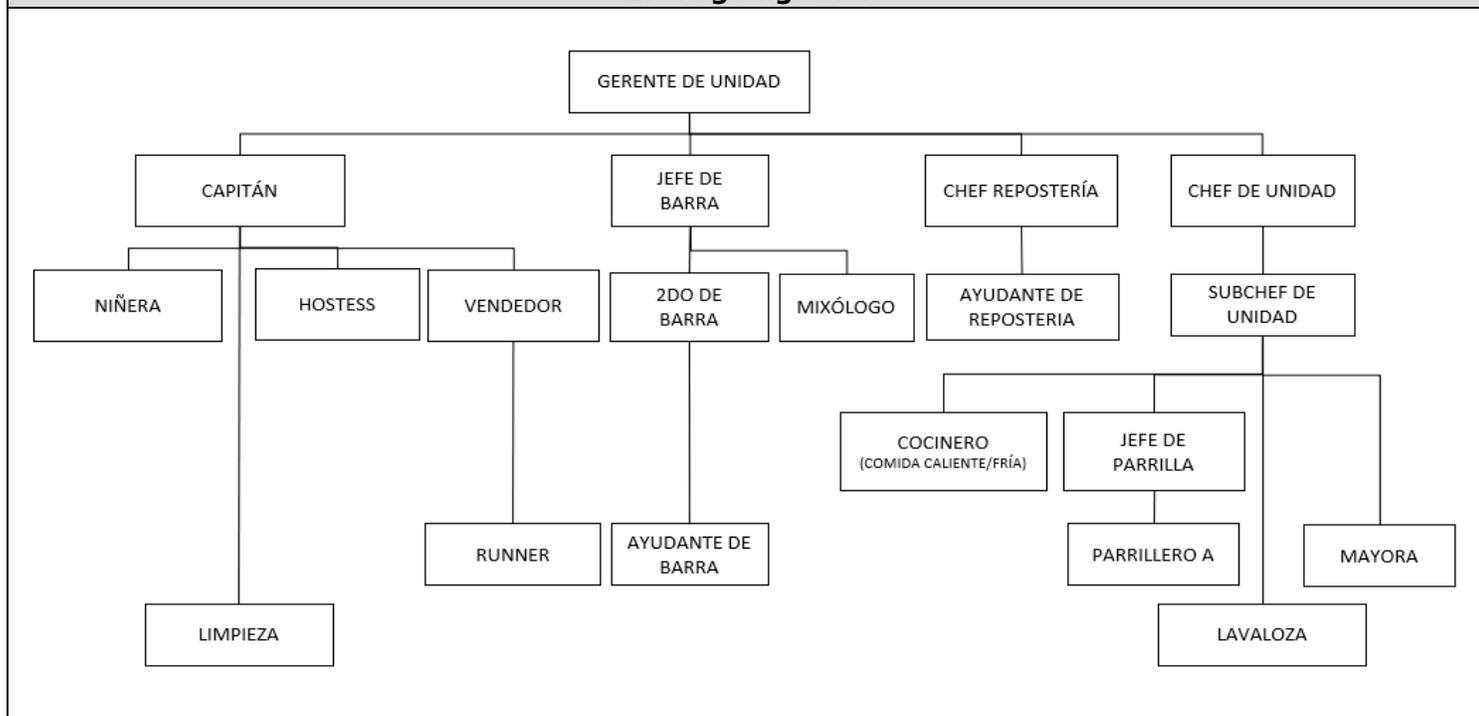
		DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Fecha de creación: 21-JUL-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 27-JUL-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Alejandro Villar

Sociedad:	Grupo El día que me quieras S.A de C. V.
------------------	--

1.- Identificación del puesto

Nombre del puesto:	Capitán de Unidad		
Área:	Piso	No. de personas en el puesto	3
Empresa:	María Argentina	No. personas que le reportan	18
Tipo de puesto:	Estratégico		
Reporta a:	Gerente de Unidad		
Jornada:	Jornada 1 abre: De lunes a domingo de 08:00 a 14:00 h. Jornada 2 intermedio: De lunes a domingo de 11:00 a 19:00 h. Jornada 3 cierre: De lunes a domingo de 14:00 h. al cierre El descanso puede variar dependiendo la necesidad del servicio.		

2.- Organigrama



3.- Objetivo del puesto

Responsable de liderar y coordinar a su equipo para generar una experiencia positiva a los invitados, garantizando la satisfacción y la administración eficiente del restaurante María Argentina, entre sus funciones se encuentra resolver cualquier problema que surja durante el servicio en la unidad. También es responsable de asegurarse de que el restaurante esté limpio y ordenado y de que se cumplan las normas de seguridad y salud.

4.- Indicadores del puesto

INDICADOR	META	FRECUENCIA
Meta de venta	Variable asignada de acuerdo al promedio del año anterior y el mes anterior	Mensual
Indicadores de venta de producto con mayor rendimiento	Venta variable de productos	Mensual

5.- Funciones generales	
Funciones	Responsabilidades
Al ingreso	Llegar 20 minutos antes de la hora de apertura.
	Revisar que estén en caja todas las llaves (Privados, caja, cava)
	Recorrido por todas las áreas.
	Revisar que los pasillos estén libres de productos de barra y cocina.
	Revisar que los baños de los colaboradores estén limpios y con los insumos necesarios
	Verificar que la requisición de todas las áreas se allá surtido.
	Revisión del montaje del salón.
	Realizar apertura del sistema Soft Restaurant.
	Revisar contenedores de basura (que estén ordenados)
	Revisar fondo de caja chica y en caso el fondo de fin de semana.
	Revisión de cocina que este limpia con el encargado de turno.
	Verificar que los carros de servicio estén limpios y ordenados.
	Probar el spot de la cocina-barra- guarnituras y enviar al grupo de WhatsApp las fotografías y apreciación
	Verificar que el internet este trabajando correctamente
	Verificar los pendientes del día anterior
	Supervisar la limpieza de los jardines y estacionamiento
	Verificar que la cisterna tenga agua suficiente para el turno
	Encender las luces y las pantallas del restaurant
	Verificar que este cargando los radios y la tableta de las Hostess y el Uber
	Prender buffer maestro para el audio y encender bocinas de la terraza
	Verificar que el audio este correcto en cada área
	Encender y revisar funcionamiento de los POS. (Revisar que tengan papel)
	Encender las extracciones y que funcionen correctamente
	Abrir puerta principal y encender los letreros de María Argentina
	Revisar extintores, señalización y ruta de protección civil
	Revisar la limpieza de maderas y herrería de todo el restaurante
	Calentadores limpios y funcionando
	Checar la limpieza y organización del pódium y letreros de reservación
	Verificar la limpieza y buen estado de los lockers del personal
	Revisión de los tapetes con liquido sanitizante en puerta principal y proveedores
Prender el monitor de las Hostess, entrar a OpenTable y verificar reservaciones	
Verificar el menú de la CP (Comida del Personal) y enviar al grupo de "Equipo Master"	
Verificar que el Capitán de cierre haya dejado el formato de Requisición de Almacén	
Verificar que el personal a su cargo llegue en su horario	
Llenado de cuadro informativo	
Briefing diario (adecuado y realmente informativo) duración de 5 a 10 minutos.	
Establecer los horarios adecuados para el total control de la unidad, así como asignar las estaciones capitán	
Material de trabajo	<p>Verificar que los Vendedores al inicio de su jornada cuenten con todo el material de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 plumas cebra • 1 plumón negro • 1 descorchador • 1 corta puros • 1 pollo • 1 calculadora • 1 soplete • 2 encendedores • 1 silbato • 2 limpiones amarillos • 2 caballos negros • 2 caballos blancos

Supervisión actividades Hostess	<p>Verificar que la Hostess realice en tiempo y forma las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pódium acomodado en la entrada correctamente • La limpieza de los vidrios de la puerta por ambos lados • Sillón de espera este limpio • Limpieza de la vitrina de cuchillos • Limpieza de la computadora, Tablet y celular • Tableta y el celular con la carga completa • Limpieza de los vidrios frontales de la parrilla • Limpieza de letreros de reservado • Limpieza del cenicero exterior • Verificar las reservas del día
Supervisión actividades Niñera	<p>Verificar que la Niñera realice en tiempo y forma las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de la ludoteca • Orden de la ludoteca • Que los niños se encuentren entretenidos todo el tiempo
Asignación de talachas a Vendedores	<p>-Lavar y secar las charolas de grasa y barra -Limpiar y acomodar las tijeras -Limpiar los 4 estens (dejarlos sin nada solo el del salón)</p> <p>Limpieza de privados (guarda polvos, pantallas, mesas limpias y pulidas, lámparas, silla, barrido y trapeado</p> <p>- Lavar el Cubremantel de piel y estense acomodar en su lugar en la parte de arriba -Manteles doblados y acomodados en su lugar</p> <p>-Lavar el tubo y limpiar los Calentadores -Limpiar y acomodar los Percheros -Guardapolvos limpios de las 20 y 30</p> <p>-Limpiar y rellenar el manage (salsas azucareras, vinagreras, sal, pimienta y cátsup) -Lavar y cambiar la estopa al Chafing Dish lavar -Elaborar requisición y dejar en el buzón de la bodega</p> <p>-Afilan cuchillos para jamón ibérico y para carne -Acomodar los centros de mesa, macetas, botellas y candiles</p> <p>-Lavar, tallar los carros de servicio y acomodar en su lugar -Limpiar, rellenar los Saleros de Grill y acomodar en su lugar</p> <p>-Limpieza de las lámparas colgantes (las de cristal y las de los troncos) -Extintores (sacarlos de su base limpiar los botos y los extintores)</p>
Asignación de talachas a Runners	<p>-Lavar paredes (taller paredes del pasillo de enfrente de los privados) -Sacar basura del descamoche y lavar el bote de basura -Baños del personal (lavar y sacar basura de los baños del personal) -Lavar pasillos lavar desde la entrada del personal hasta la entrada de la cocina -Cuento de plaque y plato (llenar el formato del inventario con supervisión de un Capitán)</p>
Atención al Invitado	<p>Administrar la reserva de las mesas, asegurar que los invitados tengan una mesa disponible y adecuada a sus necesidades.</p> <p>Asistir en el acomodo, ayudando a los invitados a encontrar y sentarse en su mesa asignada, presentar al mesero asignado que atenderá la mesa.</p> <p>Entender las necesidades de los invitados para proporcionar un servicio personalizado.</p> <p>Garantizar la protección y bienestar de los comensales, aplicando los protocolos de seguridad y privacidad en la recepción de invitados</p> <p>Proporcionar trato preferencial a invitados VIP o con necesidades particulares.</p> <p>Presentar opciones de comida y bebida a los invitados de forma atractiva.</p> <p>Sugerir opciones de consumo según las preferencias de los invitados, realizando recomendaciones y ventas adicionales.</p> <p>Coordinar con la cocina y asegurar que los pedidos se preparen y sirvan correctamente y a tiempo.</p> <p>Brindar información útil sobre atracciones locales a los visitantes.</p> <p>Resolver dudas sobre el consumo del invitado, aclarando cualquier inquietud que el invitado tenga sobre su cuenta</p> <p>Acordar la forma de pago según las preferencias del invitado.</p>

Supervisión del servicio	Evaluar la calidad del servicio solicitando comentarios y opiniones de los invitados sobre su experiencia en el restaurante.
	Asegurar la satisfacción de los invitados antes de que se vayan.
	Despedir de manera amable y cordial, agradeciendo a los invitados por su visita.
	Seguimiento a la secuencia del servicio
	Evaluar a su equipo de trabajo sobre el conocimiento del menú
	Revisión de uniforme (al equipo de apertura y conforme se incorporen a su jornada)
	Revisión de las redes sociales y compartir comentarios al personal
	Verificar las temperaturas de los refrigeradores
	Verificar que el display de carnes este correcto
	Verificar el cardex de insumos de cocina
	Verificar que la música del salón y de la terraza estén en un nivel adecuado
	Verificar que a lo largo del día las mesas estén alineadas con su respectivo perchero
	Verificar a lo largo del día que la barra se encuentre limpia y ordenada
	Verificar en el transcurso del día las mesas de los invitados estén libres de muertos
	Pasar mesa por mesa para verificar que el servicio sea correcto
	Verificar que la barra y cocina mande porciones y presentación correcta de los platillos (como esta en los recetarios, con calidad, limpieza y de acuerdo al estándar)
	Verificar que los platillos salgan a la temperatura adecuada
Verificar que la parrilla este sacando platillos con su tiempo correcto	
Checar que la señal de internet sea correcta	
Realizar inventarios para mantener el equipo de loza, plaque y cristalería (correcto y completo) para la compra gestionar del mismo del fondo, coordinando la actividad con el área de Contabilidad, Chef, Jefe de Barra y Capitanes	
Promoción y venta	Gestionar reservas y venta de eventos especiales, asegurando que los eventos se promocionen y vendan de manera efectiva.
	Incentivar el consumo de otros productos y servicios, promocionando ventas adicionales para aumentar los ingresos del restaurante.
Seguridad alimentaria	Supervisar la higiene y seguridad en la manipulación de alimentos y limpieza de utensilios.
	Garantizar que se sigan las normas de sanidad y protección en la preparación y presentación de los alimentos.
Garantizar la satisfacción de los invitados	Estar disponible para atender solicitudes, quejas y reclamos, escuchar y abordar de manera efectiva cualquier inquietud de los invitados
	Supervisar la calidad del servicio y los platillos servidos, asegurando que se cumplan los estándares de excelencia en todo momento
	Ofrecer información sobre el establecimiento, proporcionar detalles sobre el restaurante, su historia y su filosofía
Apoyo al equipo	Aclarar dudas sobre reservaciones, precios, productos y servicios.
	Fomentar la cooperación y el trabajo en equipo, estipulando un ambiente de colaboración y camaradería entre los colaboradores.
	Motivar al personal a su cargo, inspirando y alentar a los colaboradores para que rindan al máximo de sus capacidades.
	Mantener la disciplina en el equipo de trabajo, asegurando que los colaboradores sigan las reglas.
	Evaluar el desempeño de los colaboradores, monitorear y brindar retroalimentación sobre el rendimiento para fomentar su crecimiento profesional.
	Resolver conflictos, abordando y solucionando problemas entre los miembros del equipo de manera efectiva y justa.
	Asistir en la toma y entrega de pedidos, ayudar a los Vendedores en la atención a los invitados cuando sea necesario.
	Realizar servicios especiales, como flambeado o trinchado: Brindar experiencias culinarias únicas a los invitados mediante la realización de técnicas especiales.
Coordinar y supervisar el seguimiento a la secuencia del servicio.	

	Apoyo a Gerencia de Unidad en las labores que solicite.	
	Responsable de la unidad cuando no está el Gerente de Unidad.	
	Llenar el check list de: Apertura/ Tareas de medio día/ Revisión general/ Control de talachas/ Cierre de la unidad/ Salón terraza/ Limpieza profunda/Inventario diario de plaque y loza.	
	Revisar el correcto montaje del salón.	
	Capacitar en carta de alimentos, bebidas y mixología al equipo	
	Revisión a carrito en conjunto con el Mixólogo para la correcta venta de la carta y limpieza	
Cierre unidad	Hostess	<p>Gestionar que las Hostess ejecuten las siguientes acciones al cierre de la unidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acomodo del pódium • Verificar la limpieza del sillón de espera • Verificar la limpieza de la vitrina de cuchillos • Verificar que el mueble de la computadora este limpio y ordenado • Recoger Tablet y celular • Verificar la limpieza de los reservados • Recoger la caja de tizanas e inventario • Verificar el llenado del gel antibacterial • Verificar la actualización de la base de datos
	Salón terrazza	<p>Realizar el inventario de plaque y loza (reportar el stock/inicio/final/faltante de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuchara moka • Cuchara cafetera • Cuchara sopera • Cuchillo de presentación • Cuchillo de corte • Pala mantequillera • Tenedor • Plato con logo • Plato sin logo
		<p>Gestionar que se ejecuten las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La limpieza del Salón y Terraza • Lavado de las charolas, barra y grasa • Limpieza de los carros de servicio y carro de jamón ibérico • Limpieza de los puntos de venta • Que los privados estén limpios • Retiro de la basura de los baños • Sacar la basura del descamoche • Lavado de la pared de runners • Desincrustado de cubiertos • Limpieza y trapeado del pasillo del personal • Estación de platos se quede limpia y ordenada
Limpieza profunda	<p>Gestionar que se ejecuten las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se barra y se lave el Salón y Terraza • limpieza de vidrios de puerta principal, cocina, privado presidencial, salón y terraza por fuera y por dentro • Limpieza de botellas de cava superior • Limpieza de mesas (quitar chicles y limpiar bases) • Limpieza de sillas (patas y asientos) • Jardín limpio, ordenado y libre de basura • Limpiar macetas frontales de la Terraza • Lavar y dar mantenimiento a los percheros • Desincrustar plaque, platos con y sin logo • Lavado y relleno de saleros y vinagreras • Lavado de rejillas de extractores • Limpieza profunda de pantallas, candiles, macetas colgantes, extintores • Limpieza de mesas de cuchillos y joyería 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Lavado de cristales, mesas y sillas de área de niños • Lavado del área de basura • Lavado del área de lockers
Mantenimiento	Hacer reporte de mantenimiento solicitando la reparación con lo detectado en el recorrido
Sistemas TI	Informar al área de Sistemas cualquier desperfecto en los equipos de cómputo/tabletas (software-hardware) o señal de wifi.
Personal de Limpieza	Verificar las funciones y responsabilidades del personal de limpieza Realizar el pedido de los artículos de limpieza
Seguridad	Mantener un entorno de trabajo seguro y saludable aplicando las normas de higiene y seguridad y cumpliendo la normativa legal Revisar que se lleven a cabo las normas de seguridad e higiene en toda la unidad
Calidad	Mantener un alto nivel de calidad de los alimentos, presentación y servicio para superar las expectativas del invitado
Abarrotes	Pedidos de abarrotes (menage) cuando se vaya terminando

6.- Relaciones internas y externas

Relaciones internas	Relaciones externas
Dirección General	Invitados
Relaciones Estratégicas Comerciales	
Cocina / Piso / Barra	
Contabilidad	
Marketing	Invitados VIP
Sistemas TI	
Recursos Humanos	
Mantenimiento	

7.- Perfil del puesto

Formación académica:	Lic. Gastronomía / Lic. Empresas Turísticas (Titulado) o carrera afin		
Sexo:	Indistinto	Estado civil:	Indistinto
Especialidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuestos • Gestión de equipos de trabajo • Gestión de inventarios • Costos 		
Años de experiencia:	3 años de experiencia como Capitán o puesto similar		
Competencias humanas:	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Liderazgo • Organización • Delegar tareas con eficacia • Resolución de problemas y toma de decisiones • Capacidad para trabajar bajo presión en un entorno acelerado • Trabajo en equipo • Proactividad 		
Competencias técnicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de alimentos y bebidas • Planificación de menús • Elaboración de pedidos y/o presupuestos • Normas de Seguridad e Higiene en restaurantes • Servicio al cliente con capacidad para gestionar quejas 		
Manejo de software:	<ul style="list-style-type: none"> • OpenTable (deseable) • Soft Restaurant (deseable) 		
Idioma:	Inglés (A2)		

8.- Control de cambios		
FECHA	MODIFICACIÓN (SECCIÓN)	REALIZO (Puesto)
21 JUL 2023	Alta formato	Gerente Capacitación
27 JUL 2023	Llenado descripción del puesto	Gerente Capacitación