

EST. 2017 MARÍA ARGENTINA CANTINA & BASES		PROCEDIMIENTO HOSTESS	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA55

ELABORACIÓN:	REVISIÓN:	APROBACIÓN:	CONTROL:
FECHA: 24 OCT 2023	FECHA: 25 OCT 2023	FECHA: 26 OCT 2023	VIGENCIA A PARTIR DE: 27 OCT 2023
Gerente de Capacitación	Dirección de Operaciones	Dirección de Operaciones	

Control de Cambios

FECHA	MODIFICACIÓN (SECCIÓN)	REALIZO (Puesto)
24 OCT 2023	Creación del documento.	Gerente de Capacitación

EST. 2017 MARÍA ARGENTINA CANTINA & PASTA		PROCEDIMIENTO HOSTESS	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	
Autorizado: Lidia Cabrera			
Revisado: Fernanda Godoy			
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA55

1. Objetivo.

- 1.1.Establecer los procedimientos del Hostess, de acuerdo con los requisitos y necesidades de operación del restaurante María Argentina.
- 1.2.Establecer las responsabilidades específicas que tiene una Hostess para asegurar que el restaurante funcione de manera eficiente y proporcione un servicio de alta calidad a los invitados.

2. Alcance.

- 2.1.Todas las Hostess del restaurante María Argentina pertenecientes al Grupo El día que me quieras S.A de C. V.

3. Responsabilidad y Autoridad

- 3.1 Es responsabilidad del Capitán de Unidad, vigilar el cumplimiento de las actividades de las Hostess, así como el seguimiento y resguardo de la documentación generada por su labor.
- 3.2 Es responsabilidad de todos los Hostess, conocer el presente documento y llevarlo a la práctica.
- 3.3 Es responsabilidad de los Gerentes, Jefes y Responsables de área evaluar al personal a su cargo.
- 3.4 El Capitán de Unidad es responsable de supervisar y dirigir a las Hostess, a su cargo. Esto incluye la asignación de tareas, la capacitación del personal, la evaluación del desempeño y la resolución de conflictos que puedan surgir entre los miembros del equipo.
- 3.5 Un Hostess desempeña un papel fundamental en la experiencia de los invitados en el restáurate María Argentina.
- 3.6 La Hostess tienen la responsabilidad de recibir a los invitados siempre de manera amable y cortés, mostrando una actitud positiva, siguiendo el protocolo de servicio de María Argentina
- 3.7 En caso de quejas o problemas, las Hostess deben abordarlos de manera profesional y buscar soluciones que satisfagan a los invitados e informar inmediatamente al Capitán de la Unidad.
- 3.8 Las Hostess deben cumplir con las regulaciones de salud y seguridad alimentaria y seguir las políticas del restaurante en cuanto a manejo de alimentos, manejo de crisis, horarios, etc.
- 3.9 Trabajar en equipo es esencial en un restaurante. Las Hostess deben coordinarse con otros miembros del personal, como los cocineros y barra, para garantizar un servicio eficiente.

4. Formatos Aplicables.

- 4.1.Lista de Asistencia GCMG-FOR-01
- 4.2.Evaluación por Desempeño GCMG-FOR-MA10

5 Definiciones.

- 5.1 **Capitán de Unidad:** Es la persona encargada de supervisar y dirigir el restaurante o área específica de María Argentina. El Capitán de Unidad es responsable de garantizar que el servicio se realice de manera eficiente y de acuerdo con los estándares del restaurante.
- 5.2 **Asesor Gastronómico (Vendedor):** Es la persona encargada de atender a los invitados durante su visita, implica tomar pedidos de comida y bebida, servir los platos, asegurarse de que las

EST.  2017 MARÍA ARGENTINA CANTINA & BRASA		PROCEDIMIENTO HOSTESS	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad:		Grupo El día que me quieras S.A de C. V.	

GCMG-FOR-MA55

necesidades de los invitados estén satisfechas, y proporcionar un servicio amable y eficiente. Además, son responsables de mantener las mesas limpias y ordenadas y resolver cualquier problema o queja de los invitados.

5.3 Hostess: Es la persona responsable de iniciar la experiencia a los invitados al restaurante María Argentina, entre sus funciones se encuentra, dar la bienvenida a los invitados, asignar una mesa y asegurarse de la limpieza del espacio de espera y registro de la base de datos.

5.4 Capacitación: Es la impartición del conocimiento organizado y desarrollado por un capacitador interno o externo.

5.5 Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

5.6 Sección: Es el área específica de María Argentina que está bajo la supervisión del Capitán de Unidad. Puede ser una zona de mesas, terraza, privados, etc.

5.7 Atención al cliente: Proporcionar un servicio de alta calidad a los invitados, lo que implica atender de manera amable, eficiente y respetuosa, además de resolver problemas o quejas de los clientes.

5.8 Coordinación del servicio: Asegurarse de que el flujo del servicio en la sección sea fluido y que las mesas se preparen adecuadamente para los invitados.

5.9 Control de calidad: Mantener altos estándares de calidad en la preparación de alimentos y bebidas, así como en la presentación de platos y bebidas servidos en la sección.

5.10 Difusión: Transmisión o publicación del conocimiento a través de actividades, eventos o cursos.

5.11 Evaluar: Estimar los conocimientos, aptitudes y rendimientos del personal.

5.12 Actualización: Difusión del conocimiento para actualizar a los colaboradores en el desempeño de sus funciones.

5.13 Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

6. Materiales y Equipo.

6.1.N/A

7. Desarrollo

La limpieza personal es fundamental para el correcto desempeño de nuestro trabajo en el área de piso, toma en cuenta las siguientes medidas antes de iniciar tu jornada laboral:

- Baño diario
- Uniforme limpio y completo.
- No usar piercing, expansiones y/ o audífonos dentro del área.
- Realizar un lavado de manos constante.
- Llevar las uñas limpias con o sin esmalte.
- Mantener el cabello limpio y arreglado.
- No comer o masticar chicle en el área.
- No tocarse la cara o el cabello durante el servicio.
- Cubrirse correctamente al momento de estornudar o toser.
- Suspender labores en caso de enfermedad o heridas en la piel (Informar al Gerente de la Unidad)

EST. 2017 MARÍA ARGENTINA CANTINA & BARRA PROCEDIMIENTO HOSTESS		
Fecha de creación: 5-OCT-2023	Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023	Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.		

GCMG-FOR-MA55

La higiene personal es de suma importancia para el puesto de Hostess, es crucial para proyectar una imagen profesional y para asegurar la salud y la seguridad de los invitados.

Lavado de manos, lávate las manos con frecuencia y de manera adecuada, especialmente después de usar el baño, tocar alimentos crudos, manipular dinero o superficies sucias, y antes de tocar alimentos preparados o utensilios de servicio.

Cabello limpio, mantén el cabello limpio y asegúrate de ponerle gel para evitar que caiga sobre los alimentos.

Uniforme limpio, viste el uniforme y asegúrate de que esté limpio y en buen estado, cámbialo si está sucio, contaminado o desgastado.

Higiene bucal, cuida tu higiene bucal cepillando tus dientes y usando hilo dental regularmente, evita consumir alimentos fuertemente aromatizados o fumar antes o durante el servicio.

Evita perfumes o fragancias fuertes, limita el uso de perfumes o fragancias fuertes, ya que pueden interferir con la experiencia de los clientes y causar problemas de alergias.

Limpieza personal, dúchate diariamente y usa desodorante para mantener la frescura durante tu turno, utiliza toallitas desinfectantes para mantener limpias las áreas de alto contacto, como las manos y la cara.

Enfermedad y salud, si estás enfermo o tienes síntomas de enfermedad, comunica tu estado de salud al Capitán de la Unidad y Recursos Humanos y evita trabajar hasta que estés completamente recuperado para prevenir la propagación de enfermedades.

Entrenamiento en seguridad alimentaria, asegúrate de recibir capacitación en seguridad alimentaria para comprender y seguir las prácticas seguras de manejo de alimentos.

La higiene personal es fundamental en la industria de la alimentación para garantizar la seguridad y satisfacción de los invitados.

ACT.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
AL LLEGAR A TRABAJAR		
1.	Hostess	Al llegar a la Unidad acudir al baño de colaboradoras para ponerse el uniforme y verificar que su aspecto sea perfecto, cabello, uñas, zapatos, una vez que esta lista puede acudir al briefing.
2.	Hostess	Guardar sus pertenencias en el lockers de colaboradores. Ya con el uniforme y equipo completo acudir al briefing en donde pondrán atención a la información. En la reunión se hablará de: - Los faltantes - Productos a impulsar - Productos por terminarse - Plática de los puntos a trabajar en la jornada
3.	Hostess	Ya tomadas las indicaciones del briefing las Hostess va a la caja por sus insumos: 2 teléfonos (fijo y celular) 1 tableta Uber Eats 1 tableta Open Table 1 caja de tisanas y te
4.	Hostess	Verificar en el pizarrón que estaciones le corresponden y que productos sugestivos se promocionarán.
5.	Hostess	Realizar la limpieza y sanitizado del área de trabajo:

EST. 2017 MARÍA ARGENTINA CANTINA & BARRA		PROCEDIMIENTO HOSTESS	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA55

- Limpiar y acomodar el pódium
- Limpieza de piso, depósito de dulces y cajones
- Limpieza de los vidrios de la puerta por ambos lados
- Limpiar el sillón de espera
- Limpieza de la vitrina de cuchillos
- Limpieza de la computadora, tableta y celular
- Limpieza de los vidrios frontales de la parrilla
- Limpieza de letreros de reservado
- Limpieza y orden de estantería de cuchillos grabados
- Limpieza de dispensador de gel (rellenarlo a diario)

6.	Hostess	Acomoda la pluma, marcador, tarjetas de la unidad, bitácora base, abrir base de datos (Excel), listado de cuchillos grabados (Block de notas)
7.	Hostess	Encender radio y colocar el chicharo en el oído, sintonizar el radio en el canal que corresponda para tener comunicación con Capitán, Gerente, Chef, Caja y Barra.
8.	Hostess	Revisar en el sistema si hay reservaciones y preguntar al Capitán de la Unidad sobre alguna reservación telefónica o comenario que se deba anexar a las reservaciones.
9.	Hostess	El Gerente de la Unidad o Capitán a cargo indicará el producto que se deberá impulsar (en caso de alguna duda preguntar para poder estar segura que se conoce perfectamente el producto para impulsarlo correctamente)
10.	Hostess	Usar el sistema OpenTable en cada invitado
11.	Hostess	En caso de que no haya mesas disponibles, ofrecer de manera amable el uso del sillón o bancas exteriores de espera.
12.	Hostess	Nota la puerta exterior se cierra si está lloviendo o por indicación del Capitán
PROCESO DE ATENCIÓN A NUESTROS INVITADOS		
13.	Hostess	Protocolo Paso 1.-Abrir la puerta siempre con una sonrisa. Paso 2.-Decir: “Bienvenidos a María Argentina” Paso 3.- Una vez que el invitado ingreso, se presentara de la siguiente manera. <i>"Buenos días/tardes/noches soy (Mencionar solo su nombre)"</i> Paso 4.- Preguntar: <i>"¿Cuenta con reservación?"</i> Paso 5.- En caso afirmativo revisar el sistema. Paso 6.- En caso negativo, darlos de alta en el sistema. Paso 7.- Preguntar: • Pregunta 1.- A nombre de quien ponemos la reservación • Pregunta 2.- Número de telefónico • Pregunta 3.- Tienen algún evento o están festejando algo • Pregunta 4.- ¿Desean terraza o salón? Nota: Si traen niños se les asigna salón y ofrece periquera • Pregunta 5.- <i>"Es la primera vez que nos visitan"</i> • Pregunta 6.- <i>"Hay alguna alergia algún alimento"</i> Paso 8.- De ser afirmativa las preguntas 3 y 6 dar a aviso al Capitán de la Unidad. Paso 9.- Una vez dados de alta los datos, tomar el ticket y pedir a los invitados que la

EST.  2017 MARÍA ARGENTINA CANTINA & BRASA		PROCEDIMIENTO HOSTESS	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA55

GCMG-FOR-MA55

		acompañen diciendo: <i>"Los acompaño a su mesa, les sugiero el día de hoy... (Mencionar recomendación del día o producto a promocionar)"</i> Paso 10.- Acompañar al invitado a la mesa y presenta al Capitán de Unidad. <i>"Les presento a nuestro Capitán (mencionar su nombre) que los atenderá el día de hoy"</i> Paso 11.- Entregar al Vendedor o al Capitán el ticket de OpenTable. Paso 12.- Retirase diciendo. <i>"Que disfruten su estancia en María Argentina"</i> A la salida del invitado: Paso 13.- La Hostess sonriendo, deberá decir a los invitados. <i>"Espero que su visita a María Argentina haya sido una grata experiencia"</i> Paso 14.- Ofrecer un dulce o chocolate de cortesía. Paso 15.- Abrir la puerta al invitado diciendo sonriente. <i>"Hasta luego gracias por su visita"</i>
PROCESO DE CUCHILLO GRABADO		
14.	Hostess	Como parte del servicio, hay clientes de los cuales tenemos un juego de cuchillos grabados. Paso 1: Cuándo regresas de acompañar al invitado. Paso 2: Revisar el listado de invitados con cuchillo grabado como parte de su experiencia en el restaurante. Paso3: En caso de que el invitado tenga cuchillo grabado, sacarlos del estante y hacer entrega al Vendedor o Capitán de la Unidad para que sean colocados en la mesa. Este proceso asegura que los clientes que han solicitado cuchillos grabados reciban su servicio especial de manera oportuna y que los juegos de cuchillos sean colocados en sus mesas de acuerdo a sus preferencias. Proporcionar un servicio personalizado y atender las solicitudes especiales de los clientes es fundamental para brindar una experiencia de alta calidad.
PROCESO DE RESERVACIONES		
15.	Hostess	Dentro de las funciones y responsabilidades que tiene la Hostess es realizar y confirmar las reservaciones. Las reservaciones permiten al restaurante planificar y optimizar su capacidad, evitando situaciones de sobreocupación o subutilización de mesas. Esto conduce a una operación más eficiente y rentable. Las reservaciones garantizan a los invitados un lugar en el restaurante, lo que reduce los tiempos de espera y mejora la experiencia general. Los clientes aprecian la comodidad y la seguridad de tener una mesa asegurada. Ofrecer un sistema de reservas eficaz y una experiencia positiva para los invitados puede fomentar la lealtad de los clientes. Los clientes satisfechos tienden a volver y a

EST.  2017 MARÍA ARGENTINA CANTINA & BRASA		PROCEDIMIENTO HOSTESS	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA55

GCMG-FOR-MA55

recomendar el restaurante a otros, lo que contribuye al éxito a largo plazo del establecimiento.

Reservaciones vía Open Table:

1. Los invitados realizan la reservación por medio de la página de María Argentina <https://www.mariaargentina.com/reserva>
2. En cuanto el invitado termina su reservación, llega una notificación a la tableta Open Table.
3. Se toma la información y se captura en la bitácora de Excel.
4. Informar al Capitán de la Unidad.
5. Llevar el letrero de reservado a la mesa.

Reservación vía telefónica o WhatsApp.

1. Los invitados realizan la reservación por vía telefónica al (722) 238 0922 o al WhatsApp (722)289 4421.

Protocolo Speech telefónico:

Paso 1.-Atender el teléfono diciendo

“María Argentina; Buenos Días/Tardes/Noches en que le puedo servir:”

Paso 2.-Para reservaciones se deben recabar y anotar en sistema los siguientes datos:

- Nombre de la persona a la que quedará la reservación
- Día
- Hora
- Área de reservación
- Cantidad de personas
- Alergias
- Menores
- Festejan algo
- Teléfono de contacto del invitado

Paso 3.-Terminar la llamada diciendo:

“Le atendió... que tenga un buen día/tarde/noche”

Paso 4.- Informar al Capitán de Unidad sobre la reservación.

Paso 5.- Poner el letrero de reservado en la mesa una vez que el invitado solicita una reservación.

Paso 6.- Agregar al invitado en el sistema OpenTable.

PROCESO DE ATENCIÓN A LOS INVITADOS

16. Hostess

El papel de las Hostess en la atención a los invitados en María Argentina es de gran importancia y puede tener un impacto significativo en la experiencia general de los invitados.

Las Hostess son la primera interacción que tienen los invitados al ingresar al restaurante. La impresión inicial que los comensales tienen de las Hostess puede influir en su percepción general del establecimiento y determinar su actitud hacia la experiencia que les espera.

Desempeñan un papel fundamental en dar la bienvenida a los clientes y proporcionarles orientación. Pueden ayudar a los comensales a encontrar su camino en el restaurante, proporcionar información sobre las áreas disponibles y responder a preguntas iniciales.

EST.  2017 MARÍA ARGENTINA CANTINA & PASTA		PROCEDIMIENTO HOSTESS	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA55

Son responsables de gestionar las reservas y coordinar con el personal de servicio para garantizar que las mesas estén preparadas para los clientes con reservas. Esto contribuye a una experiencia fluida y sin contratiempos.

Son responsables de asignar mesas a los comensales, teniendo en cuenta factores como el tamaño del grupo y las preferencias del cliente. Una asignación eficiente y equitativa de mesas puede afectar la satisfacción del cliente y la eficiencia en la operación.

En momentos de alta demanda, las Hostess gestionan las listas de espera, manteniendo a los clientes informados sobre los tiempos de espera y asegurándose de que se sientan atendidos durante este período.

Las Hostess pueden brindar atención personalizada a los invitados, como saludar a los clientes habituales por su nombre o recordar sus preferencias. Esto agrega un toque personal que mejora la experiencia del cliente.

Las Hostess pueden ayudar a resolver problemas iniciales, como cambios en las reservas o ajustes en la asignación de mesas. Su capacidad para manejar estos problemas de manera eficiente puede evitar conflictos y mejorar la experiencia del cliente.

Las Hostess mantienen una comunicación constante con el personal de servicio, asegurándose de que estén preparados para recibir a los invitados y proporcionando información sobre las necesidades de los comensales.

- Resolver dudas sobre el consumo del invitado
- Aclarar cualquier inquietud que el invitado tenga sobre su reservación
- Estar disponible para atender solicitudes, quejas y reclamos
- Ofrecer información sobre el establecimiento, proporcionar detalles sobre el restaurante, su historia, filosofía y atracciones locales.
- Inspeccionar el área de piso para garantizar que siempre esté limpio y bien ordenado
- Mantenerse al día con respecto a los ofrecimientos en el menú y carta de vinos, su forma de preparación y/o tiempo de cocción
- Conocer los ingredientes que contiene cada platillo para evitar problemas de alergias e intolerancias que puedan tener los invitados
- Asegurarse que la mesa satisfaga las necesidades de los invitados
- A los invitados que están acompañados por niños pequeños ofrecer una periquera

EST.  2017 MARÍA ARGENTINA CANTINA & BARRA		PROCEDIMIENTO HOSTESS	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad:		Grupo El día que me quieras S.A de C. V.	

GCMG-FOR-MA55

		-Cuando veas que va ingresar un invitado en sillas de ruedas, abre ambas puertas y permite el acceso por la rampa, si fuera necesario ofrece ayuda y un lugar acorde
PROCESO RESGUARDO DE TES Y TISANAS		
Hostess		Dentro de las funciones y responsabilidades de la Hostess es resguardar y abastecer los tes y tisanas que maneja la Unidad, para ello se te proporcionará una caja para contener el stock de tes y tisanas, es tu responsabilidad llevar un control de los insumos e informar al Capitán de la Unidad cuando los sobre estén por acabarse para que se pueda resurtir a tiempo. A continuación, te presentamos algunas de los tes y tisanas que podría manejar la Unidad (favor de verificar cuales son las que se utilizan al momento de leer este procedimiento). Tisanas Samba: Mezcla de flores de hibisco, cáscara de rosa mosqueta, trozos de manzana, cáscaras de naranja con deliciosos aromas de mango y frutas tropicales. Notas dominantes: Frutas exóticas Sabor principal: Hibisco Rooibos Citrus: Rooibos, planta de Sudáfrica, con el sabor ácido de un ramo de cítricos, sin teína. Notas dominantes: Frutas cítricas Sabor principal: Limón Tisane Bali: Tisana herbal con lima blossom, verbena, aromas de lichi, pomelo, melocotón y rosa. Notas dominantes: Frutas exóticas Sabor principal: Lichi Tipo de té: Herbales y Florales Tisane Du Berger: Tisana herbal de tila, verbena, hierba de limón menta y azahar libre de teína. Notas dominantes: Menta/Vegetal Sabor principal: Notas de menta Tipo de té: Herbales y Florales Rooibos Carrot Cake: Las notas cálidas y naturalmente melosas del rooibos se combinan con sabores de especias y nueces para brindar una infusión redonda y aterciopelada que evoca irresistiblemente el sabor gourmet del pastel americano. Notas gourmet Sabor principal: Canela Tipo de té: Rooibos Tes Miss Dammann: Mezcla té verde y jengibre con aromas afrutados y ácidos de limón y maracuyá. Notas dominantes: Picante/Madera Sabor principal: Jengibre Tipo de té: Tés verdes Bali: Té Sencha, té verde de jazmín y pétalos de flores, lichi, pomelo, durazno y sabores a rosa. Notas dominantes: Frutas exóticas Sabor principal: Lichi Tipo de té: Tés verdes: Jaune Lemon: Alianza de un té verde con limoncillo, con aceites esenciales de lima y limón dulce y jengibre. Notas dominantes: Frutas cítricas Sabor principal: Limón Tipo de té: Tés verdes Yunnan Vert: Té verde puro de la provincia de Yunnan, con hojas verde oscuro que ofrecen un licor amarillo claro, con cuerpo y con

EST.  2017 MARÍA ARGENTINA CANTINA & BRASA		PROCEDIMIENTO HOSTESS	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA55

GCMG-FOR-MA55

		notas verdes y afrutadas. Notas dominantes: Frutas cítricas Sabor principal: Té verde Tipo de té: Tés verdes 4 Fruits Rouges: Té negro con sabores a cereza, fresa, frambuesa y grosella, adornado con trozos de fresa y grosella. Notas dominantes: Frutos rojos Sabor principal: Cereza Tipo de té: Tés negros Jasmin Chung Hao: Producido a partir de té verde de alta calidad, mezclado con flores frescas de jazmín hasta impregnar la fragancia floral. Un licor delicado y fresco, que acompañará bien a la gastronomía china. Notas dominantes: Verde. Sabor principal: Jasmín Tipo de té: Tés verdes Coquelicot Gourmand: Tés negros mezclados con pétalos de flores, con aromas de amapola, galleta y pasta de almendra. Notas dominantes: Notas gourmet. Sabor principal: Frambuesa Tipo de té: Tés negros Coquelicot Gourmand: Tés negros mezclados con pétalos de flores, con aromas de amapola, galleta y pasta de almendra. Notas dominantes: Notas gourmet Sabor principal: Frambuesa Tipo de té: Tés negros Des Mille Collines: Té negro y el aroma de especias finas: jengibre, canela, cardamomo, bayas rosadas y clavos de olor. Notas dominantes: Picante/Madera Sabor principal: Jengibre Tipo de té: Tés negros
PROCESO DE CIERRE DE UNIDAD		
17.	Hostess	El proceso de terminar un turno implica varias actividades clave que deben llevarse a cabo para garantizar una transición suave y eficiente entre turnos y para que el restaurante esté listo para recibir a los clientes en el próximo servicio. Las actividades previas son: Ejecutar las siguientes acciones al cierre de la unidad: - 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, celular, caja de tizanas - Verificar la limpieza de los letreros de reserva - Verificar el llenado del gel antimaterial - Verificar la actualización de la base de datos (guardar) Realizar el inventario y reportar el stock y los productos faltante de: - Tizanas - Moños - Tarjeta de cumpleaños - Bolsas para llevar
PROCESO DE LIMPIEZA PROFUNDA		
18.	Hostess	Como Hostess una de nuestras responsabilidades es realizar la limpieza profunda en el restaurante María Argentina. A continuación, se describe el proceso de limpieza profunda

EST. 2017  MARÍA ARGENTINA CANTINA & PASTA		PROCEDIMIENTO HOSTESS	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	
		Autorizado: Lidia Cabrera	
		Revisado: Fernanda Godoy	
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA55

		Importante: La limpieza en el restaurante es esencial para garantizar la seguridad alimentaria y la salud de todos los invitados. La finalidad es evitar el desarrollo de microorganismos patógenos o plagas y conservar un ambiente higiénico, cuidar la estética, evitar el deterioro del restaurante y en óptimas condiciones para nuestros invitados. Consideraciones: La limpieza profunda inicia todos los domingos a las 08:00 a.m.; también se realizar limpiezas profundas adicionales cada que se requiera tener el restaurante limpio.
19.	Hostess	El Capitán de la Unidad será el que revisará la limpieza profunda que realice la Hostess. Proceso: El proceso de limpieza profunda de una Hostess en un restaurante es fundamental para mantener un entorno limpio y acogedor para los clientes. A continuación, se describe un proceso paso a paso para llevar a cabo esta tarea: PASO 1. Limpiar y acomodar el pódium: - Limpia la superficie del pódium con un paño húmedo y desinfectante para eliminar polvo y huellas dactilares. - Asegúrate de que los objetos en el pódium, como el libro de reservas, estén ordenados y limpios. PASO 2. Limpieza de piso, depósito de dulces y cajones: - Barre o aspira el suelo alrededor del área del pódium. - Limpia el depósito de dulces y los cajones con un paño húmedo y desinfectante, y asegúrate de que estén ordenados. PASO 3. Limpieza de los vidrios de la puerta: - Limpia los vidrios de la puerta por ambos lados con un limpiavidrios y un paño limpio y sin pelusa. PASO 4. Limpiar el sillón de espera: - Aspira o sacude el sillón de espera para eliminar polvo y migajas. - Limpia las superficies con un paño húmedo y desinfectante, prestando atención a las manchas visibles. PASO 5. Limpieza de la vitrina de cuchillos: - Limpia la vitrina de cuchillos con un paño húmedo y desinfectante para eliminar el polvo y las huellas dactilares. - Asegúrate de que los cuchillos estén correctamente acomodados y que la vitrina esté ordenada. PASO 6. Limpieza de la computadora, tableta y celular: - Apaga y desconecta todos los dispositivos electrónicos. - Limpia las superficies de la computadora, tableta y celular con un paño húmedo y desinfectante. - Asegúrate de que los cables estén organizados y sin enredos. PASO 7. Limpieza de los vidrios frontales de la parrilla: - Limpia los vidrios frontales de la parrilla con un limpiavidrios y un paño limpio y sin pelusa.

EST.  2017 MARÍA ARGENTINA CANTINA & BRASA		PROCEDIMIENTO HOSTESS	
Fecha de creación: 5-OCT-2023		Versión: 0.0.	Autorizado: Lidia Cabrera
Formato vigente a partir del: 08-OCT-2023		Elaborado: Nicanor Bravo	Revisado: Fernanda Godoy
Sociedad: Grupo El día que me quieras S.A de C. V.			

GCMG-FOR-MA55

PASO 8. Limpieza de letreros de reservado:

- Limpia y desinfecta los letreros de reservado, asegurándote de que estén legibles y sin manchas.

9. Limpieza y orden de estantería de cuchillos grabados:

- Limpia las estanterías de cuchillos grabados con un paño húmedo y desinfectante.
- Asegúrate de que los cuchillos estén en su lugar y que la estantería esté ordenada.

Es importante realizar esta limpieza profunda cada semana para mantener un ambiente limpio y agradable en la zona de la Hostess. Esto contribuye a una primera impresión positiva para los invitados y a una atmósfera general de limpieza y orden en el restaurante.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

8. Anexos

8.1 N/A

9. Referencias

- 9.1 Norma internacional ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la calidad fundamentos y vocabulario.
- 9.2 Código SQF 2000 Basado en el sistema HACCP del Código de Aseguramiento para Proveedores de la industria de alimentos.
- 9.3 NMX-F-605-NORMEX-2004 Alimentos-Manejo Higiénico de los Alimentos Preparados.
- 9.4 Distintivo "H".
- 9.5 Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de Higiene para el proceso de Alimentos, Bebidas o Suplementos Alimenticios.
- 9.6 Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994, Salud ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización.
- 9.7 NOM-201-SSA1-2002, Productos y servicios. Agua y hielo para consumo humano, envasados y a granel. Especificaciones sanitarias.
- 9.8 NMX-F-610-NORMEX-2002, Alimentos- Disposiciones técnicas para la prestación de servicios en materia de desinfección y control de plagas.
- 9.9 NOM-026-STPS-2008. Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías
- 9.10 NOM-036-1-STPS-2018, Factores de riesgo ergonómico en el trabajo - Identificación, análisis y prevención. Parte 1 – Manejo manual de cargas.