



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

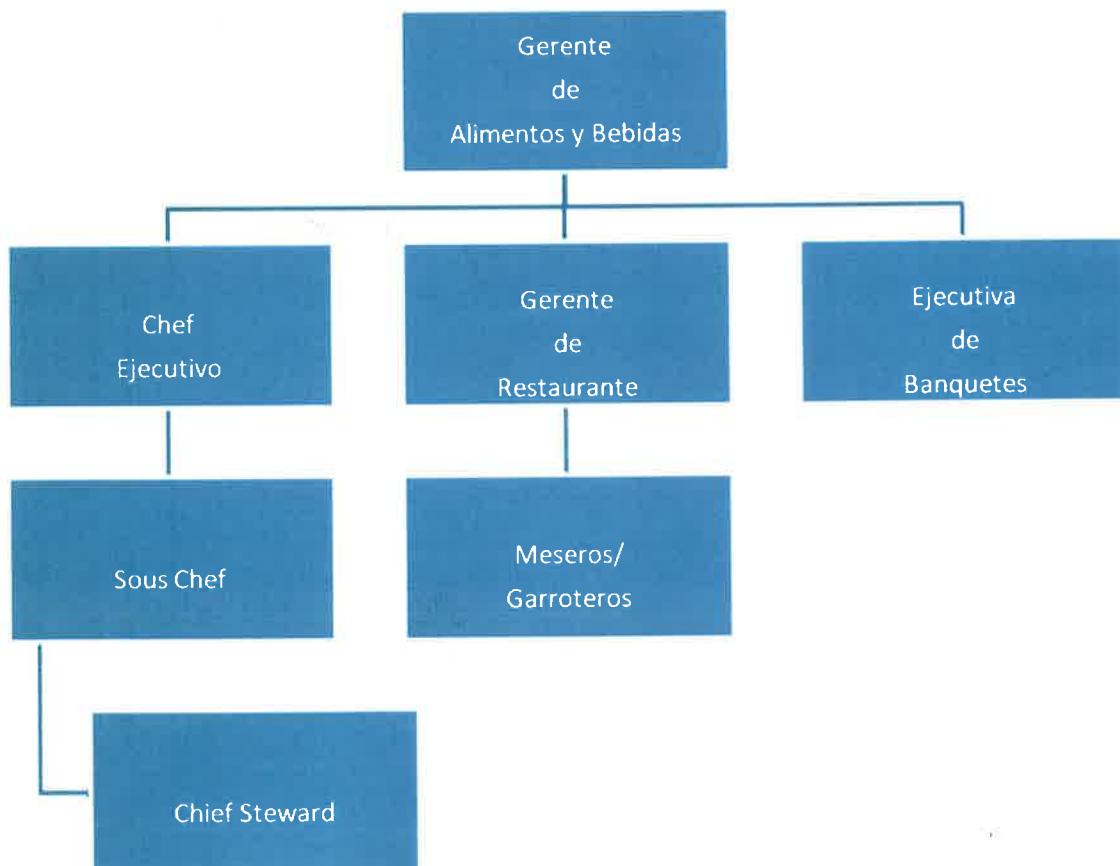
**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS**

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 1 de 13

Felipe Solís

ALIMENTOS Y BEBIDAS





HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 2 de 13

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

Puesto
Gerente de
Restaurante

Departamento
Alimentos y
bebidas

Ocupante
Felipe Solís

Jefe Inmediato
Jefe inmediato Superior
Gerencia
General

Descripción del Puesto
Es el responsable
del buen
funcionamiento y
servicio de
alimentos y
bebidas.

Perfil de puesto:

Mínimo bachillerato concluido, edad entre 25 a 40 años, estado civil instinto, sexo indistinto, responsable, disponibilidad de horario, manejo de personal, con experiencia mínima de dos años en el puesto, administración de recursos, conocimientos de control de costos, preparación de platillos y bebidas, actitud de servicio y conocimientos de atención a comensales.

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS**

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 3 de 13

Puesto Chef Ejecutivo
Departamento Alimentos y bebidas
Ocupante Chef Angel Alvarado

Jefe Inmediato ayb
Jefe inmediato Superior Gerencia General

Descripción del Puesto Jefe de producción del Restaurante, servicio a cuartos y el comedor de empleados cumpliendo con los estándares, presentaciones marcadas y procurando los estándares

Perfil de puesto:

Amplio conocimiento en gastronomía mexicana y regional, edad de 25 a 40 años, estado civil indistinto, sexo masculino, responsable, disponibilidad de horario, experiencia en el puesto mínimo de tres años, administración de cocina, manejo de costos, manejo de personal, atención a comensales y actitud de servicio

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTO**



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS**

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 4 de 13

Puesto
Ejecutiva de
Banquetes

Departamento
Alimentos y
bebidas

Ocupante
America
Bernal

Jefe Inmediato
ayb
Jefe inmediato
Superior

Lic. Gilberto
Membreño

**Descripción del
Puesto**

Supervisa,
coordina, vende
eventos y
banquetes
sociales.
Programa citas
con empresas y
trae negocio a la
empresa

Perfil de puesto:

Amplio conocimiento en ventas, servicio y coordinación de eventos sociales, bodas, XV años, graduaciones, etc. Edad de 25 a 40 años, estado civil indistinto, sexo femenino, responsable, disponibilidad de horario, experiencia en el puesto mínimo de tres años, administración de eventos, manejo de costos, manejo de personal, atención a comensales y actitud de servicio

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTO**



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS**

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 5 de 13

Puesto Sous Chef
Departamento Alimentos y bebidas
Ocupante Chef Angel Alvarado

Jefe Inmediato Chef Angel Alvarado
Jefe inmediato Superior Felipe solis

**Descripción del
Puesto**
*Supervisor de
producción del
Restaurante,
servicio a cuartos
y el comedor de
empleados
cumpliendo con
los estándares,
presentaciones
marcadas y
procurando los
costos*

Perfil de puesto:

Amplio conocimiento en gastronomía mexicana y regional, edad de 25 a 40 años, estado civil indistinto, sexo masculino, responsable, disponibilidad de horario, experiencia en el puesto mínimo de tres años, administración de cocina, manejo de costos, manejo de personal, atención a comensales y actitud de servicio

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTO**



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS**

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 6 de 13

Puesto Meseros
Departamento Alimentos y Bebidas
Ocupante Varios

Jefe Inmediato Felipe Solís
Jefe inmediato Superior ayb

Descripción del Puesto Responsable del servicio hacia los comensales con servicio superior y actitud de servicio.

Perfil de puesto:

Mínimo bachillerato concluido, edad de 20 a 35 años, estado civil indistinto, sexo masculino, responsable, disponibilidad de horario, buen trato al cliente y proactivo.

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS**

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 7 de 13

Puesto Cocinero
Departamento Alimentos y Bebidas
Ocupante Varios

Jefe Inmediato Chef Angel Alvarado
Jefe inmediato Superior ayb

Descripción del Puesto Encargado de ejecutar los platillos típicos de la región de acuerdo al gusto del cliente.
--

Perfil de puesto:

Mínimo bachillerato concluido, edad de 20 a 40 años, estado civil indistinto, sexo indistinto, responsable, organizado, disponibilidad de horario y con conocimiento en cocina de la región, habilidad de utensilios de cocina y elaboración de platillos. Dinámica y creativa.

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 8 de 13
---	---	---------------------------------------

3. RESPONSABILIDAD

4. REFERENCIAS

5. DEFINICIONES

6. POLITICAS O CRITERIOS

7. PROCESO

7.1 Gerente de Alimentos y Bebidas

8. ANEXOS

1. OBJETIVO

El Gerente de Alimentos y Bebidas, tiene como objetivo primordial, la capacitación, motivación, dirección, supervisión, operación, control y planeación de todo el departamento.



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS**

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 9 de 13

2. ALCANCE

Aplica al Gerente de Alimentos y Bebidas

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1** Es responsabilidad del Gerente General vigilar que se cumpla con lo establecido en el presente documento.
- 3.2** Es responsabilidad del Gerente de Alimentos y Bebidas cumplir con lo establecido en el presente Manual.

4. REFERENCIAS

- 4.1** Procedimiento Maestro.

5. DEFINICIONES

- 5.1** Alimentos y Bebidas

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 10 de 13
---	--	--

Refiere a todo aquel departamento que impacta en la elaboración de alimentos, elaboración de bebidas y servicio superior de meseros, venta de artículos de consumo personal en habitaciones y mini bares.

5.2 Departamentos

- Chef Ejecutivo
- Gerente de Restaurante
- Jefe de Servicio a Cuartos
- Chief Stewards
- Ejecutivo de Banquetes

5.3 Jefes Departamentales:

- Chef Ejecutivo
- Gerente de Restaurante
- Chief Stewards
- Ejecutiva de Banquetes

5.4 Centros de Consumo

- Restaurante “El Delfín”
- Pool Bar “Todo Incluido”
- Solárium Deck & Lounge
- Mini Market
- Centro Nocturno Club Banneret

6. POLITICAS O CRITERIOS

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 11 de 13
---	--	--

- 6.1** El personal del departamento debe atender con amabilidad, empatía y disponibilidad a los clientes.

7. PROCESO

7.1 Gerente de Alimentos y Bebidas

7.1.1 Coordina la operación de los departamentos de:

- Cocina
- Chief Stewards
- Centros de Consumo
- Servicio a Cuartos

7.1.2 Elabora requisiciones de personal cuando lo requiera

7.1.3 Firma las requisiciones de personal que solicita el Chef

7.1.4 Firma las requisiciones de personal que solicita el Gerente de Restaurante

7.1.5 Entrevista y selecciona a los candidatos para su ingreso

7.1.5 Autoriza pase de salida de colaboradores

7.1.6 Autoriza permisos para ausentarse del trabajo y formato de solicitud de vacaciones de todo el personal del área de alimentos y bebidas

7.1.7 Lleva a cabo juntas y cursos de capacitación con el personal del área de alimentos y bebidas, con el fin de dar solución a los problemas y mantener un buen ambiente de trabajo

7.1.8 Aprueba requisiciones de compra y almacén de las áreas a su cargo

7.1.9 Es responsable de tomar las acciones preventivas que correspondan a su área

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 12 de 13
---	--	--

- 7.1.10** Coordina las acciones correctivas inmediatas y permanentes, necesarias en los departamentos bajo su cargo
- 7.1.11** Levanta acciones disciplinarias a cualquier colaborador del hotel que no cumpla con las normas establecidas
- 7.1.12** Realiza periódicamente Guardias Ejecutivas elaborando el reporte correspondiente
- 7.1.13** Revisa diariamente el reporte de ventas y costos proporcionados por el departamento de Ingresos y Costos día a día, con el fin de obtener información para alcanzar y superar presupuesto mensual
- 7.1.14** Elabora la planeación de estrategias en base al presupuesto de alimentos y bebidas, de acuerdo a:
- Análisis de ventas del año anterior
 - Pronóstico de ocupación que se tiene para ese mes
 - Los eventos ya confirmados en banquetes para el mes
- 7.1.15** En coordinación con el Chef elabora y actualiza menús de acuerdo a la popularidad de platillos
- 7.1.16** Elabora Reportes de Resultados a la Gerencia General
- 7.1.17** Coordina en conjunto con el Chef, Gerente de Restaurante y Coordinador de Banquetes los diferentes eventos programados en el Hotel
- 7.1.18** Elabora la programación de personal de brigada externa de banquetes (con sindicato) para eventos donde se encargará de verificar que durante el evento cuenten con los siguientes lineamientos:

	<p style="text-align: center;">HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 13 de 13</p>
---	---	---

- 7.1.19 Al encontrar alguna anomalía de acuerdo a lo anterior se realizará la acción correctiva correspondiente.
- 7.1.20 Recibe y envía memorándums de información a todas las áreas del hotel, sobre alguna novedad o cambio de cada uno de las actividades a su cargo
- 7.1.21 Coordina que el producto sea de la calidad requerida de alimentos o bebidas e ingrese al almacén, si no cubre los estándares mínimos de calidad, de acuerdo a las políticas o criterios del hotel, lo reporta y lo cambia

8 ANEXOS

- 8.1 Tiene la facultad de otorgar descuentos en Alimentos y Bebidas, de acuerdo a las políticas establecidas por la Gerencia General
- 8.2 En ausencia del Gerente de Alimentos y Bebidas, el Gerente de Restaurante lleva a cabo las actividades anteriores que le correspondan
- 8.3 En coordinación con el Chef elabora y actualiza menús de acuerdo a la popularidad de platillos para el comedor de empleados
- 8.4 En coordinación con el Chef supervisa que el servicio y calidad de los alimentos del comedor de empleados sea el establecido por el Hotel. En caso contrario se encargará de realizar las acciones necesarias para corregirlo a la brevedad posible



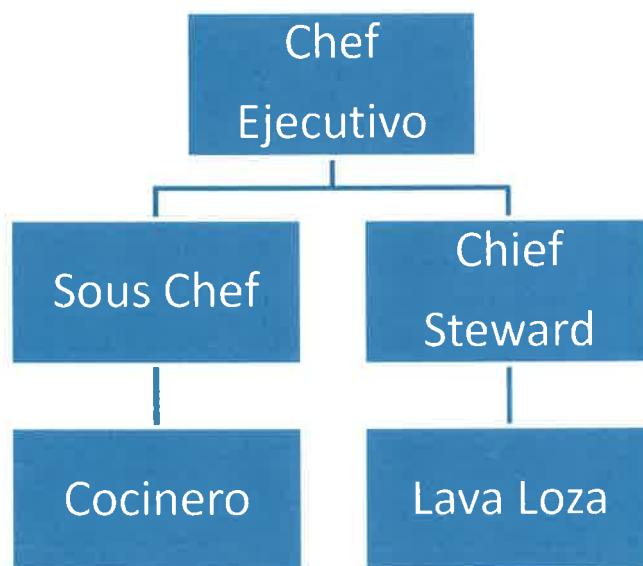
HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE COCINA

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 1 de 10

ALIMENTOS Y BEBIDAS





HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE COCINA

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 2 de 10

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTO**

Puesto
Chef Ejecutivo

Departamento
Alimentos y
bebidas

Ocupante
Chef Angel
Alvarado

Jefe Inmediato
Eduardo Godinez
Legorreta

**Jefe inmediato
Superior**
Gerencia General

**Descripción del
Puesto**

Es el encargado de la producción del Restaurante y el comedor de empleados cumpliendo con los estándares, presentaciones marcadas y procurando un buen manejo en

Perfil de puesto:

Amplio conocimiento en gastronomía mexicana y regional, edad de 25 a 40 años, estado civil indistinto, sexo masculino, responsable, disponibilidad de horario, experiencia en el puesto mínimo de tres años, administración de cocina, manejo de costos, manejo de personal, atención a comensales y actitud de servicio

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTO**



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE COCINA

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 3 de 10

Puesto
Sous Chef

Departamento
Alimentos y
bebidas

Ocupante
Alberto Tapia

Jefe Inmediato
Chef Angel Tapia

**Jefe inmediato
Superior**
Eduardo Godinez
Legorreta

**Descripción del
Puesto**

Supervisión de la producción del Restaurante y el comedor de empleados elaborando requisiciones y controlando costos

Perfil de puesto:

Amplio conocimiento en gastronomía mexicana y regional, edad de 25 a 40 años, estado civil indistinto, sexo masculino, responsable, disponibilidad de horario, experiencia en el puesto mínimo de tres años, administración de cocina, manejo de costos, manejo de personal, atención a comensales y actitud de servicio

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTO**



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE COCINA

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 4 de 10

Puesto Cocinero
Departamento Alimentos y Bebidas
Ocupante Varios

Jefe Inmediato Chef Angel Alvarado
Jefe inmediato Superior Eduardo Godinez Legorreta

Descripción del Puesto

Encargado de ejecutar los platillos típicos de la región de acuerdo al gusto del cliente.

Perfil de puesto:

Mínimo bachillerato concluido, edad de 20 a 40 años, estado civil indistinto, sexo indistinto, responsable, organizado, disponibilidad de horario y con conocimiento en cocina de la región, habilidad de utensilios de cocina y elaboración de platillos. Dinámica y creativa.

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE COCINA

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 5 de 10

Puesto Chief Stewar
Departamento Alimentos y Bebidas
Ocupante Roberto Molina

Jefe Inmediato Felipe Solís
Jefe inmediato Superior Lic. Eduardo Godinez Legorreta

Descripción del Puesto Encargado supervisar y coordinar el lavado de la loza usada en el servicio de restaurant y banquetes, así como apoyar a la cocinera y al chef en el montaje y en la limpieza del área de cocina y banquetes
--

Perfil de puesto:

Mínimo secundaria terminada, edad de 20 a 40 años, estado civil indistinto, sexo femenino, responsable, disponibilidad de horario, disponibilidad para trabajar en equipo y poder rolar turno.

DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE COCINA

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 6 de 10

Puesto Lava loza
Departamento Alimentos y Bebidas
Ocupante Varios

Jefe Inmediato Roberto Molina
Jefe inmediato Superior Felipe Solís/Chef Angel Alvarado

Descripción del Puesto Se encarga de lavar la loza usada en el servicio de restaurant, así como apoyar a la cocinera y al chef en la preparación del servicio y en la limpieza del área de cocina.
--

Perfil de puesto:

Mínimo secundaria terminada, edad de 20 a 40 años, estado civil indistinto, sexo femenino, responsable, disponibilidad de horario, disponibilidad para trabajar en equipo y poder rolar turno.

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE COCINA

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 7 de 10

3. RESPONSABILIDAD

4. REFERENCIAS

5. DEFINICIONES

6. POLITICAS O CRITERIOS

7. PROCESO

7.1 Chef Ejecutivo

8. ANEXOS

1. OBJETIVO

Encargado del procesamiento y servicio de alimentos, así como supervisar los objetivos operacionales que deben cumplir todos los involucrados con el área



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE COCINA

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 8 de 10

2. ALCANCE

Aplica al Chef Ejecutivo

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente de Alimentos y Bebidas vigilar que se cumpla con lo establecido en el presente documento
- 3.2 Es responsabilidad del Chef Ejecutivo cumplir con lo establecido en el presente Manual

4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro

5. DEFINICIONES

5.1 Alimentos y Bebidas:

Es el área del hotel encargada de coordinar la operación de los siguientes departamentos:

- Departamento de Cocina
- Departamento de Centros de Consumo
- Departamento de Room Service

5.2 Centros de Consumo:

Se refiere a los lugares en los que se pueden consumir alimentos y bebidas dentro del hotel, y son:

- Room Service



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE COCINA

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 9 de 10

- Restaurante "El Delfín"

6. POLITICAS O CRITERIOS

- 6.1** El personal del departamento debe atender con amabilidad, empatía y disponibilidad a los clientes

7. PROCESO

7.1 Chef Ejecutivo

- 7.1.1.1** Es responsable de notificar a su jefe inmediato las acciones preventivas que correspondan a su área
- 7.1.1.2** Supervisa las acciones correctivas inmediatas y permanentes, necesarias en los departamentos bajo su cargo
- 7.1.1.3** Propone acciones disciplinarias al personal a su cargo que no cumpla con las normas establecidas
- 7.1.1.4** Revisa diariamente los centros de consumo de alimentos, con el fin de obtener información productiva para la gerencia de alimentos y bebidas
- 7.1.1.5** Verifica que los alimentos se preparen de acuerdo a las recetas estándar establecidas
- 7.1.1.6** Supervisa en conjunto con el Gerente de Restaurante y Coordinador de Banquetes los diferentes eventos programados en el Hotel
- 7.1.1.7** Programa al personal de brigada externa (con sindicato) para eventos
- 7.1.1.8** El Chef Ejecutivo controla el costo de los alimentos, en conjunto con su Sous Chef, elabora recetas nuevas, crea noches tema y conoce a través de Costos, el precio de venta de sus productos y el porcentaje de costo diario



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE COCINA

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 10 de 10

- 7.1.1.9 El Chef Ejecutivo verificará que todos los integrantes de brigada antes de entrar a áreas públicas de huésped, luzcan con los estándares de apariencia
- 7.1.1.10 El Chef Ejecutivo llevará un control de los eventos donde tiene participación la brigada externa
- 7.1.1.11 El Chef Ejecutivo tiene un control absoluto en el sazón de los alimentos, producción de buffet, producción de menú a la carta
- 7.1.1.12 Elabora requisiciones de compras, revisa la calidad de los alimentos no procesados y de los alimentos procesados.
- 7.1.1.13 Controla la higiene reglamentaria de los alimentos así como los estándares de calidad y productividad de la cocina
- 7.1.1.14 Supervisa y reporta al gerente de alimentos y bebidas de irregularidades de infraestructura en el área de cocina

8 ANEXOS

No aplica



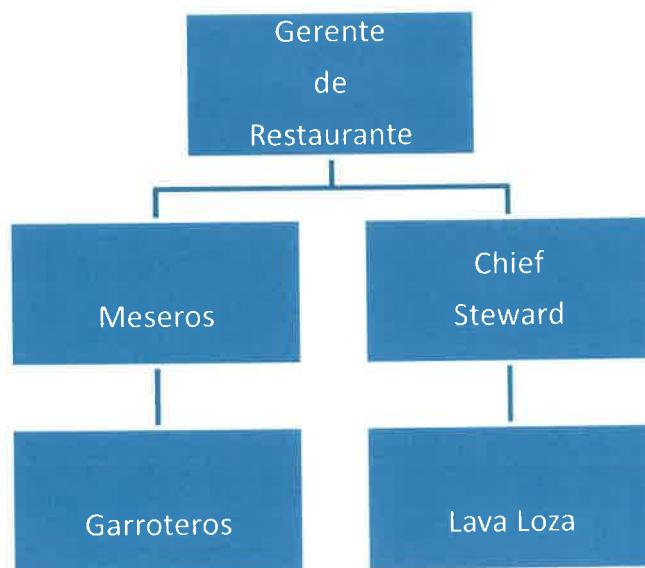
HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 1 de 9

ALIMENTOS Y BEBIDAS





HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 2 de 9

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTO**

Puesto Gerente de Restaurante
Departamento Alimentos y bebidas
Ocupante Felipe Solís

Jefe Inmediato Eduardo Godinez Legorreta
Jefe inmediato Superior Gerencia General

Descripción del Puesto
Es el responsable del buen funcionamiento y servicio del Restaurante y comedor de empleados. Así mismo, y en coordinación con la Ejecutiva de Banquetes será el encargado de dar

Perfil de puesto:

Mínimo bachillerato concluido, edad entre 25 a 40 años, estado civil instinto, sexo indistinto, responsable, disponibilidad de horario, manejo de personal, con experiencia mínima de dos años en el puesto, administración de recursos, conocimientos de control de costos, preparación de platillos y bebidas, actitud de servicio y conocimientos de atención a comensales.

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTO**



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 3 de 9

Puesto

Mesero/Garrotero

Departamento

Alimentos y
Bebidas

Ocupante

Varios

Jefe Inmediato

Felipe Solís

Jefe inmediato

Superior

Eduardo Godinez
Legorreta

Descripción del

Puesto

Es el encargado de
atender a los
comensales con
buena actitud y
servicio superior.

Perfil de puesto:

Mínimo bachillerato concluido, edad de 20 a 35 años, estado civil indistinto, sexo masculino, responsable, disponibilidad de horario, buen trato al cliente y proactivo.

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTO**



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 4 de 9

Puesto
Chief Steward

Departamento
Alimentos y
Bebidas

Ocupante
Roberto Molina

Jefe Inmediato
Felipe Solís

**Jefe inmediato
Superior**
Lic. Eduardo
Godinez
Legorreta

**Descripción del
Puesto**

Encargado
supervisar y
coordinar el lavado
de la loza usada en
el servicio de
restaurant y
banquetes, así
como apoyar a la
cocinera y al chef
en el montaje y en
la limpieza del área
de cocina y
banquetes

Perfil de puesto:

Mínimo secundaria terminada, edad de 20 a 40 años, estado civil indistinto, sexo femenino, responsable, disponibilidad de horario, disponibilidad para trabajar en equipo y poder rotar turno.

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y
PROCEDIMIENTO**



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 5 de 9

Puesto Lava loza
Departamento Alimentos y Bebidas
Ocupante Varios

Jefe Inmediato Roberto Molina
Jefe inmediato Superior Felipe Solís/Chef Angel Alvarado

Descripción del Puesto Se encarga de lavar la loza usada en el servicio de restaurant, así como apoyar a la cocinera y al chef en la preparación del servicio y en la limpieza del área de cocina.
--

Perfil de puesto:

Mínimo secundaria terminada, edad de 20 a 40 años, estado civil indistinto, sexo femenino, responsable, disponibilidad de horario, disponibilidad para trabajar en equipo y poder rolar turno.

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 6 de 9
---	--	----------------------------------

- 3. RESPONSABILIDAD**
- 4. REFERENCIAS**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. POLITICAS O CRITERIOS**
- 7. PROCESO**

7.1 Gerente de Restaurante

8. ANEXOS

1. OBJETIVO

Supervisar las actividades de los responsables del procesamiento y servicio de alimentos y bebidas, así como supervisar los objetivos operacionales que deben cumplir todos los involucrados en el área

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE	FECHA: 2010 HOJA: Pág. 7 de 9
---	--	----------------------------------

2. ALCANCE

Aplica al Jefe de Restaurante.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente de Alimentos y Bebidas vigilar que se cumpla con lo establecido en el presente documento
- 3.2 Es responsabilidad del Gerente de Restaurante cumplir con lo establecido en el presente Manual

4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro

5. DEFINICIONES

5.1 Alimentos y Bebidas:

Es el área del hotel encargada de coordinar la operación de los siguientes departamentos:

- Departamento de Cocina
- Departamento de Centros de Consumo
- Departamento de Room Service

5.2 Centros de Consumo:

Se refiere a los lugares en los que se pueden consumir alimentos y bebidas dentro del hotel, y son:

- Room Service



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 8 de 9

- Restaurante "El Delfín"

6. POLITICAS O CRITERIOS

- 6.1** El personal del departamento debe atender con amabilidad, empatía y disponibilidad a los clientes

7. PROCESO

7.1 Gerente de Restaurante

- 7.1.1.1** Es responsable de notificar a su jefe inmediato las acciones preventivas que correspondan a su área
- 7.1.1.2** Supervisa las acciones correctivas inmediatas y permanentes, necesarias en los departamentos bajo su cargo
- 7.1.1.3** Propone acciones disciplinarias al personal a su cargo que no cumpla con las normas establecidas
- 7.1.1.4** Revisa diariamente los centros de consumo de alimentos y bebidas, con el fin de obtener información productiva para la gerencia de alimentos y bebidas
- 7.1.1.5** Verifica que los alimentos y bebidas se preparen de acuerdo a las recetas estándar establecidas
- 7.1.1.6** Supervisa en conjunto con el Chef y Coordinador de Banquetes los diferentes eventos programados en el Hotel
- 7.1.1.7** Programa al personal de brigada externa de banquetes (con sindicato) para eventos donde se encargará de supervisar
- 7.1.1.8** El Gerente de Restaurante supervisa se cumplan cabalmente los estándares de servicio y vestimenta que aplica para todo colaborador del Hotel



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 9 de 9

- 7.1.1.9** El coordinador o capitán de brigada le entregará al Jefe de Restuarante, nombres y firma del personal asistente a los eventos para su verificación y autorización de pago por servicio otorgado
- 7.1.1.10** El Gerente de Restaurante verificará que todos los integrantes de brigada antes de subir a áreas públicas de huésped, luzcan con los estándares de apariencia
- 7.1.1.11** El Gerente de Restaurante llevará un control de los eventos dónde tiene participación la brigada externa

8 ANEXOS

No aplica