



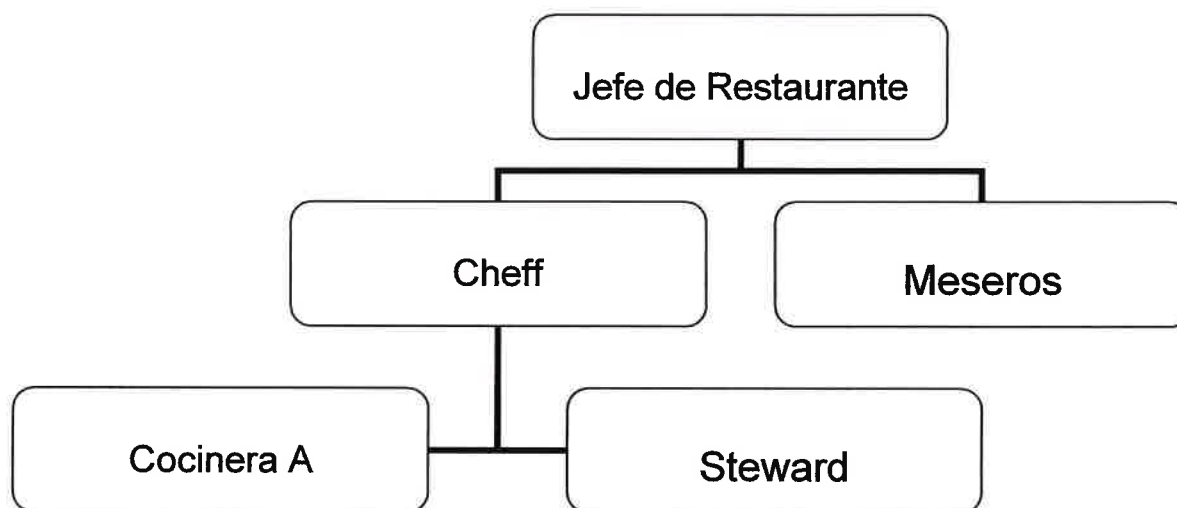
## HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO


### MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 1 de 11

## ALIMENTOS Y BEBIDAS




	<b>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</b>	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 2 de 11
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	

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

<b>Puesto</b> Jefe de Restaurante  <b>Departamento</b> Alimentos y bebidas  <b>Ocupante</b> Juan Gabriel Macías	<b>Jefe Inmediato</b> Gabriela Bermúdez  <b>Jefe inmediato Superior</b>	<b>Descripción del Puesto</b> Es el responsable del buen funcionamiento y servicio del Restaurante Son Jarocho y comedor de empelados. Así mismo, y en coordinación con el Departamento de Banquetes será el encargado de dar un servicio de eficiencia en los eventos
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **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.


	<b>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</b>	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 3 de 11
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	

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

<b>Puesto</b> Mesero  <b>Departamento</b> Alimentos y Bebidas  <b>Ocupante</b> Varios	<b>Jefe Inmediato</b> Juan Gabriel Macias Caliz  <b>Jefe inmediato Superior</b> Lic. Gabriela Bermudez	<b>Descripción del Puesto</b> Es el encargado de atender a los comensales con buena actitud y 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 preactivo.


	<b>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</b>	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 4 de 11
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	

## DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO

<b>Puesto</b> Cheff  <b>Departamento</b> Alimentos y bebidas  <b>Ocupante</b> Alejandro Ubaldo Espinoza	<b>Jefe Inmediato</b> Gabriela Bermúdez  <b>Jefe inmediato Superior</b>	<b>Descripción del Puesto</b> Es el encargado de la producción del Restaurante y el comedor de empelados cumpliendo con los estándares, presentaciones marcadas y procurando un buen manejo en cuanto a 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


	<b>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</b>	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 5 de 11
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	

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

<b>Puesto</b> Lavalozas	<b>Jefe Inmediato</b> Juan Gabriel Macias Caliz	<b>Descripción del Puesto</b> 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.
<b>Departamento</b> Alimentos y Bebidas	<b>Jefe inmediato Superior</b> Lic. Gabriela Bermudez	
<b>Ocupante</b> Varios		

#### **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.

	<b>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</b>	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 6 de 11
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	

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

<b>Puesto</b> Cocinera  <b>Departamento</b> Alimentos y Bebidas  <b>Ocupante</b> Varios	<b>Jefe Inmediato</b> Juan Gabriel Macias Caliz  <b>Jefe inmediato Superior</b> Gabriela Bermudez	<b>Descripción del Puesto</b>  Es la encargada 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.

	<b>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</b>	FECHA: 2010          HOJA: Pág. 7 de 11
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	

## **CONTENIDO**


- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD**
- 4. REFERENCIAS**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. POLITICAS O CRITERIOS**
- 7. PROCESO**
  - 7.1**
- 8. ANEXOS**

### **1. OBJETIVO**

Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de los responsables del procesamiento y servicio de alimentos y bebidas, así como planear, implementar y monitorear en base diaria, semanal, mensual y anual los programas y objetivos operacionales que deben cumplir todos los involucrados con el área.

### **2. ALCANCE**

Aplica al Jefe de Restaurante.

	<b>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</b>	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 8 de 11
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	

### 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 Jefe 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 (Alberca)
- 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
- Restaurante "Son Jarocho"

#### 5.3 Jefes Departamentales:

Se refiere a:

- Cheff

### 6. POLITICAS O CRITERIOS

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



	<b>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</b>	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 9 de 11
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	

## **7. PROCESO**

### **7.1 Jefe de Restaurante**

**7.1.1** Coordina la operación de los departamentos de:

- Cocina.
- Persona asignada para tareas de limpieza
- Centros de Consumo
- Room Service

**7.1.2** Elabora requisiciones de personal cuando lo requiera.

**7.1.3** Firma las requisiciones del personal que solicitan el Cheff

**7.1.4** Entrevista y selecciona a los candidatos para su ingreso.

**7.1.5** Autoriza pase-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.

**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.

	<b>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</b>	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 10 de 11
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	

**7.1.13** Revisa diariamente las ventas de alimentos y bebidas del día anterior, con el fin de obtener información para alcanzar y superar presupuesto mensual.

**7.1.14** Elabora la planeación del 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** Verifica que los alimentos y bebidas se preparen de acuerdo a las recetas estándar establecidas. Ver Recetarios de Cocina.


**7.1.17** Elabora Reportes de Resultados a la Gerencia General.

**7.1.18** Coordina en conjunto con el Chef y Coordinador de Banquetes los diferentes eventos programados en el Hotel.

**7.1.19** Elabora la programación de personal de brigada externa de banquetes (con sindicato) para eventos dónde se encargará de verificar que durante el evento cuenten con los siguientes lineamientos:

- El Jefe de Restaurante indicará al coordinador o capitán de brigada que es su responsabilidad se cumplan cabalmente los estándares de servicio y vestimenta que aplica para todo colaborador del Hotel Veracruz Centro Histórico
- El coordinador o capitán de brigada le entregará al Jefe de Restaurante, nombres y firma del personal asistente a los eventos para su verificación y autorización de pago por servicio otorgado.
- El Jefe de Restaurante verificará que todos los integrantes de brigada antes de subir a áreas públicas de huésped, luzcan con los estándares de apariencia.
- El Jefe de Restaurante llevará un control de los eventos dónde tiene participación la brigada externa.

**7.1.20** Revisa semanalmente la bitácora de temperaturas con los responsables: Chef y Cocineros, para así constar que se este llevando un control de estos y siempre

	<b>HOTEL VERACRUZ CENTRO HISTORICO</b>	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 11 de 11
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	

apegados a los lineamientos que marcan las instancias responsables de regular dicho aspecto.

- 7.1.21** Al encontrar alguna anomalía de acuerdo a lo anterior se realizará la acción correctiva correspondiente.
- 7.1.22** 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
- 7.1.23** Coordina que el producto NO CONFORME de alimentos o bebidas, entre a almacén, si no cubre los estándares mínimos de calidad, de acuerdo a las políticas o criterios del hotel.

Al detectarse algún producto NO CONFORME, el chef u otra persona del departamento notifica verbalmente al Jefe de Restaurante para que en conjunto con el Jefe de Almacén hable con los proveedores y se solucione el problema, pero si son recurrentes las fallas se buscará otra opción de proveedor.

Estos registros quedan documentados en la Bitácora de Almacén.

- 7.1.24** Tiene la facultad de otorgar descuentos en Alimentos y Bebidas, de acuerdo a las políticas establecidas por la Gerencia General.
- 7.1.25** En ausencia del Jefe de Restaurante, el Chef lleva a cabo las actividades anteriores que le correspondan.
- 7.1.26** En coordinación con el Chef elabora y actualiza menús de acuerdo a la popularidad de platillos para el comedor de empleados
- 7.1.27** 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.

## **8 ANEXOS**

No aplica.