



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

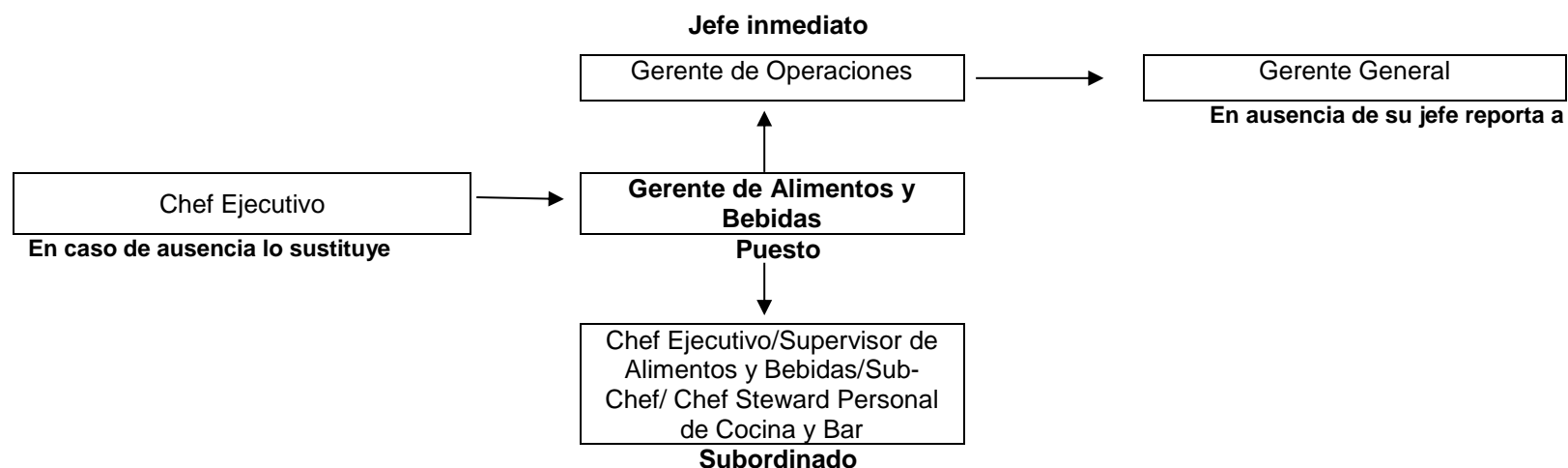
I. Identificación del puesto

Gerencia de Alimentos y Bebidas

II. Propósito General

Planificar, organizar, dirigir, administrar recursos (materiales y humanos) y supervisar las actividades relativas a la prestación de servicios de alimentos y bebidas desde la selección, existencia y disponibilidad de materias primas, los proveedores y el proceso de elaboración. Hasta el producto terminado, de acuerdo con las políticas y estándares de gestión definidos por la organización para la satisfacción del cliente.

III. Posición en el Organigrama



¹ Revisar el apartado de observaciones para tomar decisiones de acuerdo con el tipo de organización

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

Relaciones al interior de la organización

- Chef Ejecutivo
- Supervisor de Alimentos y Bebidas
- Sub-Chef
- Personal de Cocina y bar
- Ventas
- Contraloría
- Calidad
- Mantenimiento
- Corporativo
- Propietarios
- Áreas Públicas
- Recursos Humanos
- Almacenes Generales

Relaciones al exterior de la organización

- Clientes
- Proveedores
- Cámaras de la industria alimentaria

IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

- Representar a la organización ante instituciones de la industria alimentaria.
- Firmar contratos a nombre de la empresa con proveedores y clientes.

V. Riesgos de trabajo

- | | |
|--|---|
| Riesgos asociados con el estrés
Exposición a quemaduras
Exposición a caídas al mismo nivel | Exposición a inhalación de sustancias nocivas o tóxicas
Exposición a temperaturas extremas
Fatiga física y mental |
|--|---|

VI. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables

Gastronomía
Turismo
Hospitalidad
Administración de Empresas

Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Inglés			X
Francés		X	
Adicional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

Competencias demostrables en la preparación de alimentos y bebidas, así como en la elaboración de presupuestos y costos.

Edad : De 30 años en adelante

Experiencia laboral

Se considera un promedio de 5 años en puesto afín

VII. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear y organizar actividades de trabajo. ▪ Trabajar con otros y en equipo. ▪ Analizar y solucionar problemas. ▪ Comunicar ideas e información. ▪ Participar en los procesos de mejora continua, proponiendo mejoras a los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad para realizar tratos comerciales ▪ Evaluar el trabajo de otros y el propio ▪ Manejar conflictos ▪ Atender al cliente interno y externo con prontitud y eficiencia. ▪ Negociar con otros y con grupos ▪ Manejo de Quejas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Discreción ▪ Respeto ▪ Ética en el trabajo ▪ Honestidad ▪ Disciplina
---	--	---

VIII. Actividades del puesto

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
La organización que utilice este descriptivo de puesto tipo integrará en este apartado las claves correspondientes y definidas por su	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, administrar y coordinar las actividades de alimentos y bebidas (A&B), definiendo directrices y procedimientos de trabajo. 2. Coordinar y monitorear el nivel de servicio para garantizar la satisfacción del cliente. 3. Elaborar el presupuesto de alimentos y bebidas para las diferentes áreas de la organización de acuerdo con la periodicidad 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar en reuniones convocadas por el responsable general de la organización para presentar información sustantiva. ▪ Auxiliar al responsable del almacén a establecer máximos y mínimos. ▪ Supervisar el servicio de alimentos a empleados y ejecutivos del hotel. ▪ Verificar en ausencia del Chef, que se realicen las previas, así como los demás alimentos en

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
propio sistema de gestión.	<p>establecida.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Supervisar el trabajo realizado por los empleados a su cargo (chef, maitre, contralor de costos, jefe de banquetes, jefe de bares y chief steward). 5. Elaborar especificaciones técnicas de las compras de alimentos y bebidas (con sus actualizaciones periódicas), conjuntamente con el responsable de compras, el chef y el encargado del almacén. 6. Supervisar la calidad de compras del equipo y materia prima del stock de alimentos, bebidas y suministros. 7. Revisar y aprobar las hojas de costos de recetas estándar del Alimentos y Bebidas elaboradas por el Chef y el responsable de costos 8. Fijar los precios de venta de alimentos y bebidas, con autorización del responsable general de la organización, especificándolos en las hojas de costos de recetas estándar. 9. Elaborar y actualizar los menús de las diferentes áreas de expendio de alimentos y bebidas. 10. Analizar el reporte diario de ventas en alimentos y bebidas, y tomar las acciones respectivas. 11. Coordinar y monitorear el nivel de servicio, garantizando la satisfacción de los clientes. 12. Autorizar las notas de venta de promoción y cortesía, firmándolas antes de entregarlas al cajero. 		<p>tiempo y forma.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Usar tecnologías de la información y comunicación. ▪ Usar los medios de comunicación establecidos por la organización. ▪ Solicitar información a las diferentes áreas a su cargo. ▪ Apoyar al personal a su cargo en caso de presentarse problemas o imprevistos. ▪ Aplicar y fomentar la cultura organizacional. ▪ Liderar el trabajo de equipos y personas para lograr objetivos. ▪ Asistir a los cursos de capacitación que le sean indicados.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<ul style="list-style-type: none"> 13. Revisar semanalmente los estados de resultados para ver desviaciones y hacer los ajustes necesarios de acuerdo al presupuesto 14. Analizar y comentar las desviaciones en los estados de resultados al cierre del mes. 15. Coordinar, controlar y verificar la capacitación constante del personal ya contratado y del de nuevo ingreso (inducción). 16. Supervisar que se cumplan las normas de sanidad en la preparación de alimentos y bebidas. 17. Supervisar los stocks de equipos de operaciones de cada centro de consumo de acuerdo a la ocupación y abastecer lo necesario para el servicio. 18. Coordinar, conjuntamente con el responsable de ventas, los programas de promoción para el área de alimentos y bebidas. 19. Revisar periódicamente los materiales y equipo empleados en el área y contrastarlo con los inventarios. 20. Realizar juntas con los empleados de su área para evaluar el trabajo realizado y establecer programas de mejora continua. 21. Verificar que todas las áreas a su cargo registren en tiempo y forma el producto no conforme. 22. Realizar un inventario semanal de equipos de operación en los almacenes, para planear la solicitud de compra semanal. 23. Revisar y autorizar las requisiciones diarias de Alimentos y Bebidas de los centros de consumo, así como las de equipo de 		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>operación</p> <p>24. Coordinar, controlar y verificar las actividades de operación y atención al cliente, estipulado en el manual de operación de la organización.</p> <p>25. Evaluar periódicamente a los empleados que dependen directamente de él.</p> <p>26. Planear, organizar y dirigir servicios de banquetes.</p> <p>27. Supervisar que los servicios de eventos y banquetes se realicen de acuerdo con las políticas de la organización</p> <p>28. Elaborar turnos de trabajo y disfrute de vacaciones, así como definir patrones de tiempo y calidad del servicio.</p> <p>29. Revisar y autorizar las listas de asistencia del personal a su cargo de acuerdo a los períodos establecidos por la organización.</p> <p>30. Verificar el cumplimiento de la aplicación de los sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad de la empresa.</p> <p>31. Desarrollar y establecer planes para incrementar la eficiencia de los servicios.</p> <p>32. Analizar la información de las diferentes áreas a su cargo para la toma de decisiones sustentadas.</p> <p>33. Verificar que se cumplan los programas de ahorro de energía, manejo de desechos y ahorro de agua establecidos por la organización.</p> <p>34. Solicitar fondo fijo de caja chica para compras especiales de contado con el Visto Bueno del Contralor General o la Dirección General.</p> <p>35. Revisar diariamente las bitácoras del personal</p>		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

Clave del Doc. Con que se relación a la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>a su cargo para evaluar las acciones a realizar para la solución de problemas.</p> <p>36. Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios.</p> <p>37. Realizar guardias ejecutivas</p> <p>38. Fomentar la compra de materias primas de la localidad</p> <p>39. En el caso de All Inclusive. Revisar y controlar los costos de Alimentos y Bebidas. Autorizar P/P/N (costo por persona, por noche)</p>		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

IX. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a la organización: Misión, Visión, políticas, filosofía y cultura y estrategias de la organización ▪ Desarrollo Organizacional: Procedimientos, Reglamento Interno y/o Manuales de la organización ▪ Sistemas de gestión, de calidad y ambientales ▪ Manuales de Protección Civil (Huracanase) ▪ Manejo de Quejas ▪ Formación de Instructores o Facilitadores (en su caso) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de capacidades clave aplicables al puesto ▪ Desarrollo de habilidades directivas o gerenciales ▪ Gestión de los sistemas de la organización ▪ Conocimiento y aplicación de las buenas prácticas de seguridad alimentaria, etiqueta y enología ▪ Manejo de los costos y control de inventarios de alimentos y bebidas ▪ Modelo Europeo de Gestión Empresarial (EFQM) ▪ Conocimientos estándares de servicio aplicables a la industria ▪ Programación de mantenimiento ▪ Gastronomía ▪ Manejo de personal ▪ Sistematización de información ▪ Administración Financiera 	<p>Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación requerida por la persona, de acuerdo a las brechas que presenta, tanto técnicas como organizacionales.</p>

X. Normas de competencia que se relacionan con el puesto de trabajo

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
A56	Implementar sistemas de aseguramiento de la calidad	Internacional	X		
A322	Liderazgo en el área de responsabilidad	Internacional	X		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
ASTC202	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional	X		
ASTH321	Desarrollar, ejecutar y evaluar planes de apoyo con las personas.	Internacional		X	
ASTH403	Desarrollar e implementar planes operativos para su área de responsabilidad	Internacional	X		
ASTH414	Establecer y gestionar procesos de retroalimentación con los clientes	Internacional	X		
CCSCCS12	Usar información disponible para resolver problemas	Internacional	X		
EUSWS03	Supervisar el trabajo de otros.	Internacional	X		
IMPOM107S	Desarrollar y gestionar un equipo en negocios de alimentos	Internacional		X	
IMPSO513Sv1	Establecer y mantener las operaciones de servicio de alimentos en la industria de alimentos	Internacional	X		
LSIILARA7v2	Evaluar el desempeño, valor e impacto de los servicios	Internacional	X		
LSIWWP311	Contribuir al trabajo del equipo	Internacional	X		
PPL 1PR28	Presentar los elementos del menú de acuerdo con las normas definidas	Internacional	X		

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
PPLAGSO20	Mantener una actitud positiva y enfocada al cliente	Internacional	X		
PPLAOG67	Proporcionar al cliente una impresión positiva de la persona y de la organización.	Internacional	X		
PPLHSL10	Supervisar los servicios de alimentos.	Internacional	X		
PPLHSL11	Supervisar los servicios de bebidas	Internacional	X		
PPLHSL12	Supervisar los servicios de entrega de alimentos en áreas exteriores	Internacional	X		
PPLHSL13	Supervisar operaciones de almacenamiento de alimentos y bebidas y bodegas	Internacional	X		
PPLHSL16	Supervisar servicios de venta.	Internacional	X		
PPLHSL19	Supervisar y solucionar problemas de servicio al cliente.	Internacional	X		
PPLHSL28	Administrar el impacto ambiental de su trabajo	Internacional	X		
PPLHSL29	Contribuir a la selección del personal para desarrollar actividades	Internacional		X	
PPLHSL3	Contribuir al control de los recursos	Internacional		X	

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
PPLHSL30	Garantizar que las prácticas de seguridad alimentaria se siguen en la preparación y servicio de alimentos y bebidas	Internacional	X		
PPLMRPT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente	Internacional	X		
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas.	Internacional	X		
SFJZA10	Llevar a cabo el trabajo con responsabilidad	Internacional	X		
SFSSLP2	Comunicación efectiva en el lugar de trabajo	Internacional	X		
SFSSYS18	Liderar el trabajo de los equipos y a las personas para lograr objetivos.	Internacional		X	

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

XI. Estándares que orientan el desempeño del puesto de trabajo

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
AAA	Stars and Diamonds de la American Automobile Association	Internacional			
Biosphere	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
Distintivo CRISTAL	Cristal: Identificación de riesgos críticos, usando tecnología, estrategias, análisis y logística (Critical risk identification, using strategy, technology, analysis and logistics)	Internacional			
Distintivo H	Distintivo H de la Secretaría de Turismo. Norma Mexicana NMX_F605 NORMEX 2004	Nacional			
Distintivo M	Programa de Calidad Moderniza (Gestión para el Mejoramiento de la Calidad)	Nacional			
HACCP	Sistema Hazard Analysis Critical Control Point	Internacional			
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
ISO 14,000	Sistema de Gestión Ambiental	Internacional			
MARTÍ	Sistema de Administración Ambiental MARTÍ	Nacional			
Preverisk	Metodología para la Prevención de Riesgos Sanitarios	Internacional			
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			
Saniconsult	Asesoría en Higiene Alimentaria, Control de Instalaciones de Riesgo para la Prevención de la Contaminación Alimentaria y Análisis de Riesgos en Aguas de Recreo	Internacional			
USALI	Control de costos aplicados a la industria turística (Uniform System of Accounts for the Lodging Industry)	Internacional			
	Estándares de Calidad de Leading Hotels of the World	Internacional			
	Modelo Great place to Work	Internacional			
	Buenas Prácticas Ambientales, Familia profesional de Hostelería y Turismo	Internacional			
	Global Green/EarthCheck	Internacional			

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

Observaciones

- ❖ Las líneas de sustitución y reporte en ausencia del jefe inmediato, dependen de las estructuras y tamaños de la organización por lo que en algunas organizaciones puede denominarse el puesto como Director.
- ❖ En todos los puestos directivos y/o gerenciales que están asociados a presiones por la entrega de resultados contra metas establecidas en los planes estratégicos del negocio, se presentan padecimientos asociados al estrés como: alteraciones cardiovasculares, gastrointestinales, trastornos del sueño, de alimentación y ansiedad. Por lo que es común que en corporativos se les proporcionen como prestación adicional a las de ley, el seguro de gastos médicos mayores
- ❖ Se requiere tomar como base de la formación todos aquellos estándares que sustentan el desarrollo de competencias técnicas, transversales y comportamientos eficaces en el trabajo para este puesto tipo, verificando que éstos den respuesta a los requerimientos de aplicación de los sistemas de gestión de la empresa.
- ❖ El desarrollo de capacidades técnicas dependerá del nivel de desarrollo organizacional con que cuente la empresa de pertenencia. Es necesario verificar que la organización implemente las competencias técnicas requeridas en los sistemas de gestión para su correcta aplicación y funcionalidad.
- ❖ Los Sistemas de Gestión señalados en el apartado de Normas y estándares serán aplicables de acuerdo al tipo de organización y los sistemas que ésta determine aplicar; por ejemplo, la adopción de buenas prácticas ambientales de operación en todas las áreas.
- ❖ De acuerdo al tipo y tamaño de organización algunas de las funciones planteadas en el descriptivo tendrán que ser adaptadas para la gestión del puesto.
- ❖ Los sistemas de gestión relacionados con la atención al cliente son sustantivos para garantizar el desempeño eficaz y eficiente en este puesto, por ejemplo Leading Hotels of the World e ISO 9001.

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de



DESCRIPTIVO DE PUESTO¹
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTÁNDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Gerente de Alimentos y Bebidas

❖ La homologación de puestos toma como referencia el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO).

Otros nombres con que se encuentra esta ocupación en el mercado laboral

Supervisor de servicios de alimentos y bebidas en establecimiento

Supervisor en servicios de esparcimiento

Supervisor de hotel, motel y similares

Emitido por:	Revisado por:	Aprobado por:	Ult. Rev.	Pág.
Firma	Firma	Firma	Prox. Rev.	de