

	<b>DESCRIPTIVO DE PUESTO</b>	Código del documento:
	<b>Auxiliar de Mesero</b>	Fecha de emisión:

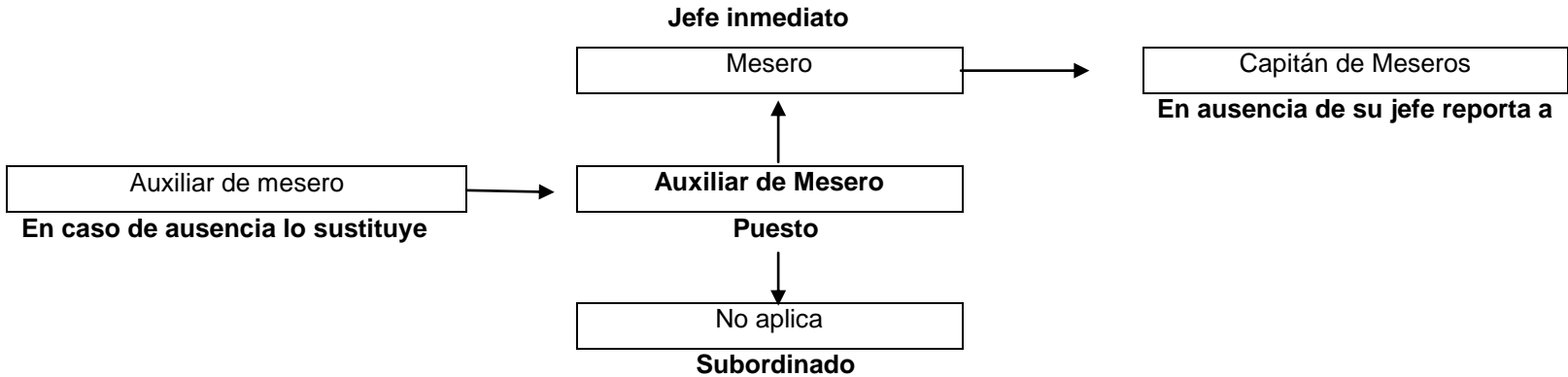
**I. Identificación del puesto**

Gerencia de Alimentos y Bebidas

**Propósito General**

Apoyar a los meseros en las actividades de mesa y barra previas al servicio, así como en el montaje, desmontaje y limpieza de mesas y áreas de servicio, actividades básicas de la prestación del servicio al cliente y surtido de estaciones de trabajo, de conformidad con las políticas y estándares de calidad e higiene y seguridad establecidos por la organización.

**II. Posición en el Organigrama**



**Relaciones al interior de la organización**

**Relaciones al exterior de la organización**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hostess</li> <li>▪ Bartender</li> <li>▪ Capitán de meseros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cocina</li> <li>▪ Meseros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clientes</li> </ul>
--	---	--

**III. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto**

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

	<b>DESCRIPTIVO DE PUESTO</b>	Código del documento:
	<b>Auxiliar de Mesero</b>	Fecha de emisión:

No aplica	
-----------	--

#### IV. Riegos de trabajo

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo de utensilios delicados (cuchillos, cristalería, loza)</li> <li>▪ Manejo de Materiales de limpieza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cargar/mover objetos pesados</li> </ul>
---	--

#### V. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables	Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Primaria y/o Secundaria</li> </ul>	Inglés	X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiencia comprobable en servicio de apoyo a áreas de alimentos y bebidas</li> </ul>				

#### Edad

De 18 años en adelante

#### Experiencia laboral

Se considera un promedio de 6 meses en el área de restaurante/bar.
--

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

	<b>DESCRIPTIVO DE PUESTO</b>	Código del documento:
	<b>Auxiliar de Mesero</b>	Fecha de emisión:

## VI. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoyar la atención y el servicio al cliente</li> <li>▪ Realizar las tareas asignados con atención , cortesía, cooperación y trabajo con un mínimo de supervisión</li> <li>▪ Apoyar al equipo de trabajo</li> <li>▪ Comunicarse de manera clara y precisa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuidar de la presentación personal</li> <li>▪ Tratar con eficacia a los clientes internos y externos</li> <li>▪ Ser puntual en el trabajo</li> <li>▪ Ser ordenado y organizado para el trabajo</li> <li>▪ Contribuir en la integración de nuevos compañeros de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilidad</li> <li>▪ Ética en el trabajo</li> </ul>
--	---	--

## VII. Actividades del puesto

Clave del Doc. Con que se relaciona 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 propio sistema de gestión.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arreglar, organizar y limpiar el salón y espacio de servicio de comidas antes y después de su uso de acuerdo a los procedimientos establecidos.</li> <li>2. Montar salones para eventos, de conformidad con las especificaciones recibidas de sus superiores.</li> <li>3. Montar mesas en el restaurante, según el número de personas a atender.</li> <li>4. Preparar el menaje de servicio.</li> <li>5. Limpiar utensilios antes de ser colocados en la mesa de acuerdo al procedimiento establecido.</li> <li>6. Servir café o agua, cuando así se requiera.</li> <li>7. Retirar muertos de las mesas.</li> <li>8. Entregar comanda a la cocina a solicitud del mesero.</li> <li>9. Recoger platillos de la cocina y entregarlos a los meseros, o directamente al cliente.</li> <li>10. Limpiar bodega de suministros.</li> <li>11. Clasificar uniformes y mantelería sucia y llevarlos a la lavandería</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escuchar comentarios y sugerencias de clientes y superiores para mejorar el servicio.</li> <li>▪ Informar al jefe del área sobre sugerencias y la forma de implementarlas.</li> <li>▪ Aplicar las políticas y procedimientos, reglamento interno y criterios de calidad e higiene y seguridad del servicio.</li> <li>▪ Trabajar en equipo.</li> <li>▪ Participar en los procesos de mejora continua.</li> <li>▪ Utilizar el uniforme requerido por el puesto de acuerdo a lo establecido por la organización.</li> <li>▪ Actuar como nexo entre el mesero y la cocina.</li> <li>▪ Apoyar en todo momento y en cualquier actividad que se requiera en el área.</li> </ul>

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

	<b>DESCRIPTIVO DE PUESTO</b>	Código del documento:
	<b>Auxiliar de Mesero</b>	Fecha de emisión:

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	12. Esterilizar, pulir y arreglar los utensilios, vajilla, cubertería, cristalería y menaje en el aparador. 13. Auxiliar al mesero en la atención al cliente. 14. Clasificar y depositar los desechos en los contenedores que corresponda, de acuerdo a la clasificación establecida por la organización.		

### VIII. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inducción a la organización :Políticas, procedimientos y Reglamento Interno de la organización</li> <li>▪ Sistemas de calidad para la gestión del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inducción al puesto</li> <li>▪ Técnicas básicas para servir alimentos y bebidas</li> <li>▪ Normas básicas de etiqueta en la mesa y en el salón;</li> <li>▪ Requisitos de higiene y seguridad para la prestación del servicio de alimentos y bebidas</li> </ul>	Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación requerida por la persona, de acuerdo a las brechas que presenta, tanto técnicas como organizacionales.

### IX. Normas de competencia con que se relaciona el puesto de trabajo

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
<b>HOT092Unit</b>	Operaciones Básicas de Restaurante y Bar	Internacional			
<b>Unit HS2</b>	Establecer y desarrollar relaciones positivas de trabajo en el sector de hospitalidad	Internacional			
<b>TT49</b>	Construir y mantener relaciones cara a cara con los clientes	Internacional			

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

	<b>DESCRIPTIVO DE PUESTO</b>	Código del documento:
	<b>Auxiliar de Mesero</b>	Fecha de emisión:

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
<b>ASTC202</b>	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional			
<b>COGODR2</b>	Establecer y mantener relaciones efectivas con otros.	Internacional			
<b>LSIWWP311</b>	Contribuir al trabajo del equipo	Internacional			
<b>PPLAGSO20</b>	Mantener una actitud positiva y enfocada al cliente.	Internacional			
<b>PPLMRPT18</b>	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente.	Internacional			
<b>SCDCPC413</b>	Tomar decisiones y resolver problemas.	Internacional			

### X. Estándares que orientan el desempeño del puesto de trabajo

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
<b>Distintivo H</b>	Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004.	Nacional			
<b>Preverisk</b>	Metodología para la Prevención de Riesgos Sanitarios	Internacional			
<b>Saniconsult</b>	Asesoría en Higiene Alimentaria, Control de Instalaciones de Riesgo para la Prevención de la Contaminación Alimentaria y Análisis de Riesgos en Aguas de Recreo Buenas Prácticas Ambientales/Familia	Internacional			

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

	<b>DESCRIPTIVO DE PUESTO</b>	Código del documento:
	<b>Auxiliar de Mesero</b>	Fecha de emisión:

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
<b>MARTÍ</b> <b>Biosphere</b> <b>PROFEPA</b>	Profesional: Turismo y Hostelería Modelo Great Place to Work	Internacional			
	Sistema de Administración Ambiental MARTI	Nacional			
	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			

### Observaciones

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. La organización debe verificar, de manera permanente, la aplicación de los criterios establecidos en los sistemas de gestión relacionados en los puestos operativos en materia de gestión y ahorro de recursos.

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

	<b>DESCRIPTIVO DE PUESTO</b>	<b>Código del documento:</b>
	<b>Auxiliar de Mesero</b>	<b>Fecha de emisión:</b>

5. 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.
6. La organización debe verificar, de manera permanente, la aplicación de los criterios establecidos en los sistemas de gestión relacionados en los puestos operativos en materia de gestión y ahorro de recursos.
7. Los sistemas de gestión señalados en el apartado de normas y estándares serán aplicables de acuerdo al tipo de organización y se utilizarán aquéllos que la empresa determine.
8. Asegurarse de que las competencias requeridas por los sistemas de gestión relacionados con el puesto estén relacionadas con la complejidad de las funciones que la persona desempeña, por ejemplo, el Sistema de Administración Ambiental MARTÍ define la forma de disponer de los desechos del área, función directamente relacionada con el puesto que se describe.

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