



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Barman

Código del documento:
 Fecha de emisión:

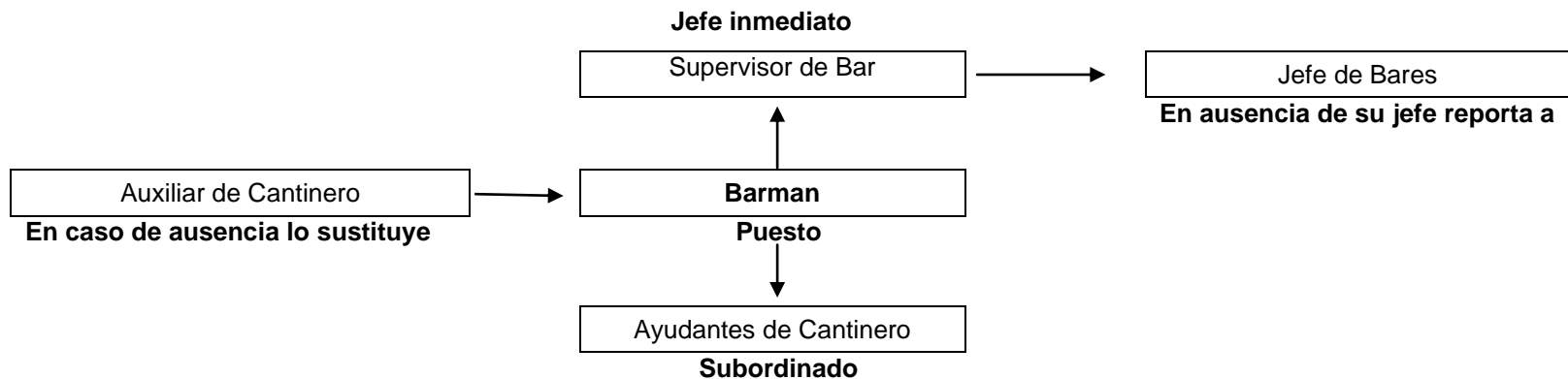
I. Identificación del puesto

Gerencia de Alimentos y Bebidas

II. Propósito General

Proporcionar los servicios de bar a los clientes de acuerdo a lo solicitado, de conformidad con las recetas base, procedimientos, nivel de higiene y calidad establecidos en los estándares de operación y servicio, así como contribuir a la administración, disposición y cuidado del bar, cumpliendo con las políticas y lineamientos de la empresa.

III. Posición en el Organigrama



Relaciones al interior de la organización

Relaciones al exterior de la organización

<ul style="list-style-type: none"> • Capitán • Meseros • Caja de restaurante • Almacén 	<ul style="list-style-type: none"> • Hostess 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Clientes
--	---	--

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Barman

IV. Atribuciones jurídico-administrativas del puesto

No aplica

V. Riesgos de trabajo

- Sobre esfuerzos
- Uso de productos inflamables y químicos
- Descargas eléctricas
- Exposición a cambios de temperatura
- Quemaduras
- Golpes y cortes con objetos/herramientas

VI. Perfil del puesto

Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables

	Idiomas	Básico	Medio	Avanzado
Técnico en Turismo nivel medio superior	Inglés		X	
Bachillerato concluido				
Competencia comprobable en la gestión de bar y preparación de bebidas				

Edad

De 20 años en adelante

Experiencia laboral

Mínimo un año en el puesto

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Barman

VII. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planear y organizar el trabajo. ▪ Trabajo en equipo ▪ Toma de decisiones ▪ Solución de problemas ▪ Comunicar y organizar ideas e información ▪ Supervisar el trabajo de otros ▪ Usar y aplicar tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Limpieza ▪ Trato cortés al cliente y equipo de trabajo • Establecer una relación efectiva con el cliente y mantenerla durante todo el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad ▪ Ética en el trabajo ▪ Discreción ▪ Respeto
---	--	---

VIII. 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"> 1. Elaborar las bebidas de acuerdo a las indicaciones de la comanda, el libro de bebidas y los estándares del establecimiento. 2. Servir las bebidas a la temperatura recomendada, utilizando el equipo de servicio correcto, de acuerdo a las políticas del establecimiento 3. Preparar el equipo e insumos necesarios para proporcionar el servicio. 4. Limpiar y preparar las áreas para el servicio de bar. 5. Identificar las necesidades de los clientes y confirmarlas a fin de satisfacer las demandas de los comensales. 6. Atender a los clientes de la barra y elaborar comanda de acuerdo a las políticas de la organización. 7. Promocionar las bebidas del establecimiento de forma verbal y/o mediante el display. 8. Salvaguardar todas las bebidas alcohólicas y no alcohólicas en el lugar establecido. 9. Levantar inventarios para solicitar los faltantes 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Canalizar las consultas de los clientes fuera de su área de responsabilidad a la persona adecuada. ▪ Seguir los procedimientos establecidos para la solicitud de los recursos necesarios para la realización del trabajo ▪ Utilizar el lenguaje apropiado de acuerdo con las políticas de la organización ▪ Informar al cliente sobre cualquier demora en la prestación del servicio. ▪ Sugerir a los clientes el acompañamiento de bebidas con la comida adecuada cuando lo requieran. ▪ Colaborar en el control operativo y administrativo del área. ▪ Participar en los procesos de mejora continua. ▪ Utilizar el uniforme requerido por el puesto. ▪ Aplicar las políticas y procedimientos, reglamento interno y criterios de calidad, higiene y seguridad del servicio.

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Barman

Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Sustantivas	Clave del Doc. Con que se relaciona la actividad	Actividades Asociadas
	<p>al almacén y elaborar las requisiciones para su surtido de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p> <p>10. Mantener el stock de bebidas de acuerdo a las especificaciones del Jefe de Restaurantes y Bares y a las políticas de control establecidas por la empresa.</p> <p>11. Aplicar las medidas estándar, recetas, vinos y licores de la barra para ofrecer un servicio de calidad al cliente.</p> <p>12. Llevar el control y mantener los registros de los productos recibidos, almacenados y surtidos al área de servicio.</p> <p>13. Asegurarse de que todos los insumos recibidos estén en perfecto estado, con la calidad requerida y no excedan su fecha de vencimiento.</p>		

IX. Capacitación recomendada

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inducción a la organización ▪ Políticas, procedimientos y reglamento interno de la organización ▪ Sistemas de gestión de calidad para las organizaciones: Concepto, Filosofía 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistemas de gestión organizacional aplicables al puesto ▪ Competencias transversales relacionadas con el puesto: Comunicación, planeación, trabajo en equipo, toma de decisiones, solución de problemas ▪ Conceptos básicos de administración ▪ Servicio del vino ▪ Técnicas de servicio y de ventas ▪ Conceptos de maridaje ▪ Uso de tecnologías aplicables al puesto 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación a la persona de acuerdo a las brechas que presenta, tanto técnicas como organizacionales

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Barman

X. Normas de competencia y sistemas de gestión organizacional con que se relaciona el puesto de trabajo

Clave	Título de la Norma	Tipo de Norma	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
Unidad 2DS4/04	Preparar y servir los vinos	Internacional			
Unidad 2DS9/04	Recibir, almacenar y administrar el stock de bebidas	Internacional			
Unidad HS3 039NHS13	Contribuir al control de los recursos Mantener el servicio de bebidas	Internacional Internacional			
1GEN1 09 TT49	Mantener un entorno de trabajo higiénico, limpio y seguro Construir y mantener relaciones cara a cara con los clientes	Internacional Internacional			
ASTC202	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas	Internacional			
LSIWWP311	Contribuir al trabajo del equipo	Internacional			
PPLAGSO20	Mantener una actitud positiva y enfocada al cliente.	Internacional			
PPLMRPT18	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente.	Internacional			
SCDCPC413	Tomar decisiones y resolver problemas.	Internacional			

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Barman

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	
Distintivo H	Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004.	Nacional			
Preverisk	Metodología para la Prevención de Riesgos Sanitarios	Internacional			
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			
Distintivo Cristal	Critical Risk Identification, Using Strategy, Tecnology; Analysis and Logistic	Internacional			
	Global Green/Earth Check	Internacional			
Biosphere	Cuerpo Global de Acreditación en Programas de Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo	Internacional			
PROFEPA	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente. Programa Nacional de Auditoría Ambiental	Nacional			
Distintivo M	Programa de Calidad Moderniza (Gestión para el Mejoramiento de la Calidad)	Nacional			
MARTÍ	Modelo Great Place to Work	Internacional			
	Sistema de Administración Ambiental	Nacional			
	MARTÍ				

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



DESCRIPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Barman

Siglas o Clave	Título del Estándar o Sistema	Tipo	Tipo de relación		Certificación
			Obligatoria	Optativa	
ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad	Internacional			

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. 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.
5. 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.
6. 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.
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.

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



DESCRPTIVO DE PUESTO
ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA

Código del documento:

Fecha de emisión:

Barman

8. Para este puesto, es sustantivo orientar la formación a los ejes transversales y en aquellos comportamientos críticos relacionados con la ética requerida tanto para la atención cara a cara con el cliente como el control del stock de bebidas, por ser un área de elevada inversión para la empresa.

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