



**DESCRIPTIVO DE PUESTO**  
**ARTICULACIÓN CON SISTEMAS Y ESTANDARES DE EXCELENCIA**

Código del documento:

Fecha de emisión:

**Hostess**

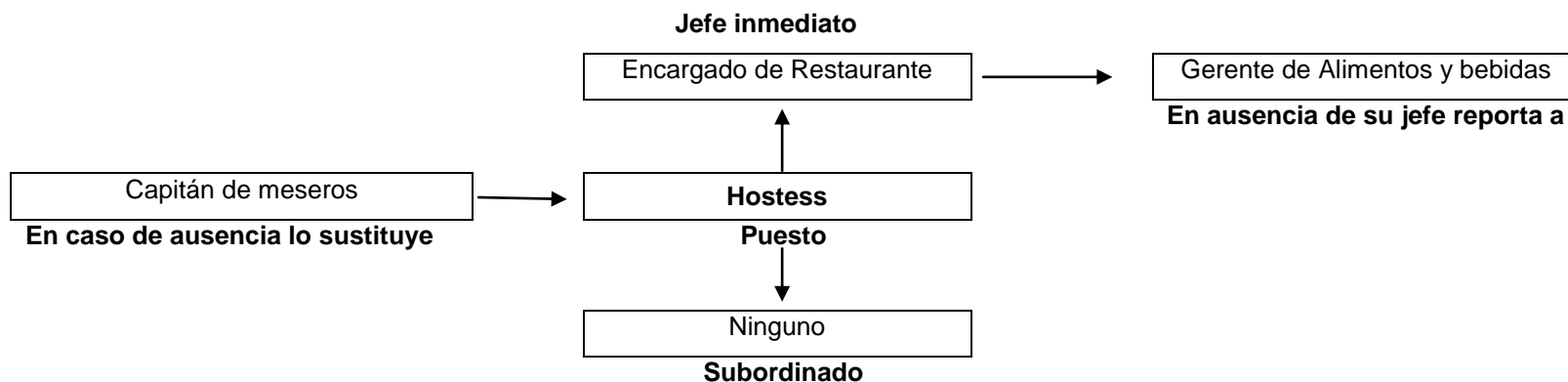
**I. Identificación del puesto**

Gerencia de Alimentos y Bebidas

**II. Propósito General**

Organizar y controlar el flujo de comensales a su llegada y salida del centro de consumo y dar seguimiento a la atención al cliente, de conformidad con las políticas y criterios de calidad establecidos por la organización.

**III. Posición en el Organigrama**



**Relaciones al interior de la organización**

**Relaciones al exterior de la organización**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capitán de meseros</li> <li>▪ Meseros</li> <li>▪ Ayudantes de mesero</li> <li>▪ Cantinero</li> <li>▪ Encargado de Piso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coordinación de Eventos</li> <li>▪ Recursos Humanos</li> <li>▪ Cocina</li> <li>▪ Auxiliar de mesero</li> <li>▪ Mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comensales</li> </ul>
--	--	--

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:

**Hostess**

Fecha de emisión:

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

No aplica

**V. Riegos de trabajo**

- Caídas al mismo nivel
- Muchas horas de pie

**VI. Perfil del puesto**

**Disciplinas relacionadas y/o competencias comprobables**

	<b>Idiomas</b>	<b>Básico</b>	<b>Medio</b>	<b>Avanzado</b>
Bachillerato terminado	Inglés		X	
Técnico en Turismo nivel medio superior				
Técnico en Hospitalidad nivel medio superior				
Estudiante o pasante de nivel profesional en hospitalidad				

**Edad**

**De 18 años en adelante**

**Experiencia laboral**

Atención al público 1 año

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:

**Hostess**

Fecha de emisión:

**VII. Comportamientos, actitudes y valores asociados al puesto**

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajar en equipo</li> <li>▪ Tomar decisiones</li> <li>▪ Resolver problemas</li> <li>▪ Comunicar ideas e información</li> <li>▪ Planear y organizar el trabajo</li> <li>▪ Dar un trato de igualdad a todos los comensales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplir con los estándares de la organización en cuanto a presentación, higiene y seguridad y comportamientos asociados al trabajo.</li> <li>▪ Tratar con cortesía y respeto a los comensales</li> <li>▪ Mantener su área de trabajo limpia y ordenada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Responsabilidad</li> <li>▪ Respeto</li> <li>▪ Ética en el trabajo</li> <li>▪ Discreción</li> <li>▪ Comunicarse con el comensal de manera que se le haga sentir valorado y respetado.</li> </ul>
---	---	--

**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"> <li>1. Organizar el acomodo del flujo de personas que llegan a un restaurante de acuerdo al procedimiento.</li> <li>2. Llevar el control de las mesas, turnos de meseros, estaciones y reservaciones en general.</li> <li>3. Registrar las reservaciones y revisar los registros diariamente,</li> <li>4. Recibir a los clientes a su llegada al restaurante y asignarle mesa de acuerdo a sus necesidades</li> <li>5. Brindar información clara, precisa y apropiada al comensal.</li> <li>6. Presentar la información de acuerdo al estilo, asunto de que se trate, contexto y canal de comunicación, verificando que la información</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Seleccionar información que apoye el propósito de la comunicación.</li> <li>▪ Contribuir de manera constructiva a la planeación para mejorar el servicio al cliente.</li> <li>▪ Colaborar con los otros para cumplir con los planes de mejora para brindar el servicio al cliente.</li> <li>▪ Participar en las reuniones de trabajo para mejorar el servicio al cliente.</li> <li>▪ Recorrer las instalaciones del restaurante para verificar que todo se encuentra en orden.</li> <li>▪ Derivar al cliente con un miembro del staff más apropiado cuando no se puede atender su solicitud.</li> <li>▪ Identificar problemas recurrentes con el servicio al cliente y dar opciones para</li> </ul>

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:

**Hostess**

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
	<p>presentada sea comprendida por el comensal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Actuar prontamente en situaciones rutinarias de interacción con clientes</li> <li>8. Promover el centro de consumo con los clientes potenciales.</li> <li>9. Mantener comunicación continua con el capitán de meseros mediante el aparato de comunicación establecido.</li> <li>10. Resolver problemas inmediatos del servicio al cliente.</li> <li>11. Explicar cualquier restricción sobre los productos o servicios cuando sea apropiado.</li> <li>12. Verificar los menús del día.</li> <li>13. Apoyar en eventos especiales.</li> </ol>		<p>resolverlos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Apoyar al encargado del centro de consumo en actividades administrativas y promocionales.</li> <li>▪ Aplicar las políticas, procedimientos y normatividad establecidos por la organización.</li> </ul>

**IX. Capacitación recomendada**

Organizacional	En el puesto	Para la persona
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inducción a la organización</li> <li>▪ Políticas, procedimientos y reglamento interno de la organización</li> <li>▪ Sistemas de gestión organizacional y de calidad para la transformación de la cultura organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemas de gestión organizacional aplicables al puesto</li> <li>▪ Competencias transversales relacionadas con el puesto: Comunicación, Trabajo en equipo, Solución de problemas, Toma de decisiones, Negociación</li> <li>▪ Uso de la tecnología establecida por la organización para el puesto</li> <li>▪ Planeación y organización de actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una vez asignado el puesto, se establecerá la capacitación a la persona de acuerdo a las brechas que presenta, tanto técnicas como organizacionales</li> </ul>

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:

**Hostess**

Fecha de emisión:

**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	
<b>BAA615</b>	Comunicarse en el entorno laboral.	Internacional			
<b>TT49</b>	Construir y mantener relaciones cara a cara con los clientes.	Internacional			
<b>2GEN1/10</b>	Dar a los clientes una impresión positiva de usted y de la organización.	Internacional			
<b>Unit HS19</b>	Monitorear y resolver problemas con el servicio al cliente.	Internacional			
<b>PPLMRPT18</b>	Trabajar con otros para mejorar el servicio al cliente.	Internacional			
<b>ASTC202</b>	Comunicarse efectivamente con clientes y otras personas.	Internacional			
<b>CCSCCS12</b>	Usar información disponible para resolver problemas.	Internacional			
<b>COGODR2</b>	Establecer y mantener relaciones efectivas con otros.	Internacional			
<b>LSIWWP311</b>	Contribuir al trabajo del equipo.	Internacional			
<b>PPLAOG67</b>	Proporcionar la cliente una impresión positiva de la persona y de la organización.	Internacional			
<b>SCDCPC413</b>	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:

**Hostess**

Fecha de emisión:

**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	
<b>Distintivo M</b>	Programa de Calidad y Modernización para micro, pequeñas y medianas empresas, SECTUR	Nacional			
	Leading Hotels of the World	Internacional			
<b>AAA</b>	Modelo Great Place to Work	Internacional			
	American Automobile Association	Internacional			
<b>ISO 9001</b>	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.

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:

**Hostess**

Fecha de emisión:

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.
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. En este puesto, el Distintivo M aplica por la relación cara a cara con el cliente y porque incide en la imagen que la empresa proyecta en relación con su cultura organizacional y de la mejora continua en el trato con el cliente.

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