

## Mensaje del Capone

Este es nuestro manual de organización, todos los que laboramos en el restaurante **Postodoro®** debemos conocer su contenido, así tendremos la seguridad de nuestro correcto desempeño.

Todo nuevo miembro de nuestro equipo de trabajo debe haber leído y entendido sus responsabilidades y sus derechos laborales.

Esperamos que tengamos una larga y productiva relación y que esta sea una relación GANAR-GANAR. En **Postodoro®** nos damos el lujo de tener colaboradores con grandes talentos y extraordinarios valores.

Bienvenido a la verdadera cocina italiana, bienvenido a **Postodoro®**.

## INDICE

MENSAJE DEL CAPONE	1
ÍNDICE	1
<b>ORGANIZACIÓN</b>	
MISSIONE	2
VISIONE	2
VALORI	2
ORGANIGRAMMA	3
<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTOS</b>	
CAPONE	4
AMMINISTRATORE	5
RISORCE UMANE	6
CAPO DI CUCINA	7
CAPO DI SERVIZIO	8
CAPITANO DI CUCINA	9
CAPITANO DI NAVIGAZIONE	10
ARTISTA DELLA CUCINA	11
MARINARO DI GONDOLA	12
ESATTORA	13
CANNONIERE	14
GUIDA DI VIAGGIO e VENDITRICE	15
GARROTIERI	16
<b>ANEXOS</b>	
REGLAMENTO, MANUALES Y BITÁCORAS	17

Última actualización: 27 de abril del 2012

## Missione

Producir alimentos y bebidas de calidad, con ingredientes de primera e higiene en la preparación, procurando rapidez y eficiencia en la atención a nuestros clientes, en un ambiente agradable y casual; con precios altamente competitivos.

## Visione

Ser el mejor restaurante italiano en México altamente productivo, innovador, competitivo y dedicado para la satisfacción plena de nuestros clientes, capaz de desarrollar en cada uno de nuestros colaboradores un mejor nivel de vida en beneficio de nuestra comunidad y organización.

## Valori

### Qualità

Hacemos las cosas bien desde la primera vez, evitamos redundar en procesos y procedimientos, cuidamos los pequeños detalles, queremos brindar un producto Excelente.

### Onestà

Somos transparentes y otorgamos lo que ofrecemos; no ofrecemos lo que no se puede cumplir; no damos soluciones a medias, ni pretextos para ocultar los errores. Sabemos y estamos concientes que las cosas caen por su propio peso.

### Passione

Satisfacción del trabajo bien realizado. Hacemos las cosas con la idea de lograr el reconocimiento propio y de nuestros clientes.

### Emozione

Pensamos y actuamos buscando la satisfacción del cliente como propia, hacer las cosas como deseamos sean hechas para nosotros.

### Ottimismo

Tenemos una fuerte expectativa de que a pesar de los contratiempos y lo difícil de algunas situaciones siempre encontraremos el lado bueno y obtendremos los mejores resultados.

### Gioia

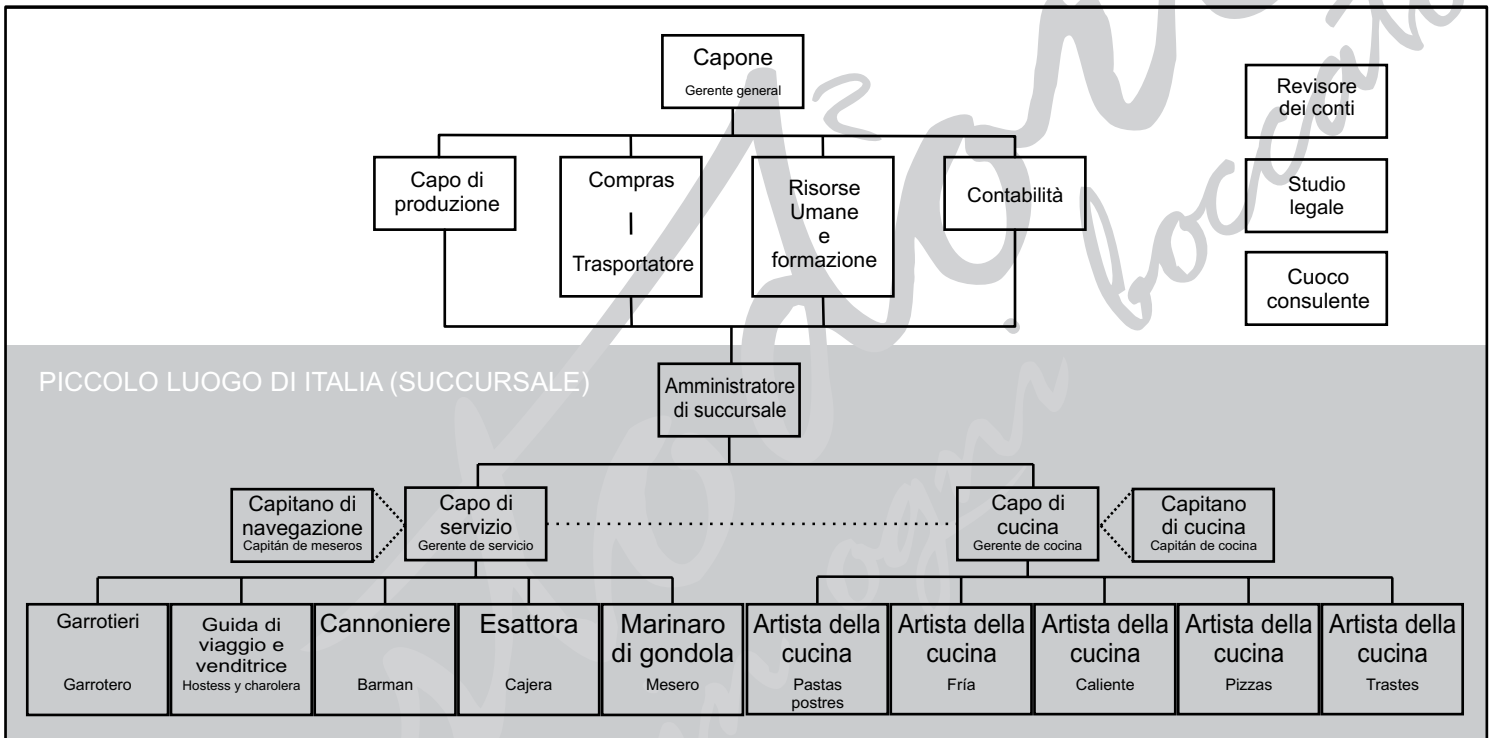
Somos una empresa joven, sana y positiva con altas expectativas sobre nuestro futuro, así como el de nuestros colaboradores.

### Innovazione

No nos conformamos con los logros pasados buscamos superarnos constantemente y sorprender a nosotros mismos.

## Organigramma

La estructura de organización cuenta con tres niveles, los cuales se encuentran definidos por área de responsabilidad. Cada colaborador tiene movilidad dentro de la organización tanto horizontalmente como verticalmente en caso de contingencias.



Cabe resaltar que la estructura es muy flexible, por ejemplo: si el capo di servizio toma vacaciones el el siguiente en rango asume las responsabilidades y actividades de este puesto. En otro caso particular por ejemplo si el cannoniere no se presenta a trabajar el capo di servizio asigna a otra persona de su departamento para cubrir dicho puesto o el mismo asume el roll de cannoniere sin descuidar sus responsabilidades, igual aplica en el caso del Amministratore di succursale.

**Descrizione di lavoro**

# Descrizione di lavoro

## Capone

Departamento: Amministrazione  
Reporta a: Accionistas o dueños

**Objetivos del puesto:**

Tiene responsabilidad de supervisión en las áreas de amministrazione y operación en general

**Ganancias:**

Optimiza ganancias controlando una buena administración y operación.

Supervisa el desempeño del personal a nivel gerencia.

Verifica las listas de precios de los insumos, realiza chequeos de competitividad.

Supervisa el calculo de la(s) nómina(s).

**Ventas:**

Incrementa las ventas coordinando al nivel de gerencia en sus actividades.

**Recursos humanos:**

Hace el calculo y el pago de manera personal de la nómina al nivel de amministrazione.

Mantiene una relación profesional con todos los colaboradores.

Busca soluciones oportunas a los problemas que se presentan.

En conjunto con "risorse umane" evalua y promueve a los colaboradores.

Selecciona y hace la contratación de los colaboradores del área de amministrazione.

**Funciones secundarias:**

Hace chequeos de competencia con nuevos proveedores.

Evalúa y realiza las contrataciones de publicidad.

Aprueba los patrocinios y apoyos económicos.

Toma las decisiones en cuanto a decoración del establecimiento.

Planea los nuevos platillos y las nuevas cartas de alimentos y de bebidas.

**Conocimiento y aptitudes requeridas:**

\* Experiencia requerida (puesto similar de dirección).

\* Comunicación verbal excelente, mediación y capacidad de desarrollar las habilidades del personal.

\* Excelentes habilidades de dirección y soporte.

\* **Debe ser constante modelo a seguir.**

\* Capacidad de manejar todos los puestos, delegar y dar seguimiento.

\* Amplios conocimientos específicos de todo lo que concierne al restaurante.

\* Conocimiento en compras, contabilidad, administración, costos, y manejo de personal.

\* Estudios de nivel universidad en carreras como IIS, LAE o CP.

\* Capacidad para tomar decisiones, y sentido común para las mismas.

**Información laboral:**

Horario: Variable

Horas semanales: Variable

Bono semanal puntualidad: No

Bono de objetivo de ventas: No

Sueldo base fijo

## Descripción de puesto

# Descrizione di lavoro



## Amministratore di succursale

Departamento: Amministrazione

Reporta a: Capone

### Objetivos del puesto:

Tiene responsabilidad en las áreas de contabilidad, administración, almacén, compras y calidad.

### Ganancias:

Optimiza ganancias controlando los inventarios y las compras de alimentos, bebidas, material de trabajo y uniformes.

Optimiza ganancias cuidando la calidad de las materias primas.

Resurte o hace los pedidos de materias primas.

Aplica los descuentos al personal en base a faltantes y el pago de uniformes.

Supervisa los consumos de agua, luz, teléfono y gas.

Mantiene actualizada las listas de precios de los insumos.

Proporciona los recursos para el pago correcto de la nómina.

### Ventas:

Incrementa las ventas a través de asegurar el abasto de materias primas y artículos de trabajo oportunamente.

Incrementa las ventas manteniendo o mejorando la calidad de los insumos.

### Recursos humanos:

Mantiene una relación profesional con todos los colaboradores.

Mantiene al día las bitácoras de proveedores, clientes y faltantes.

Busca soluciones oportunas a los problemas que se presentan.

Apoya al encargado de recursos humanos en caso necesario.

Tiene presentes y en lugar visible los teléfonos de emergencia de todos los colaboradores y proveedores.

### Funciones secundarias:

Hace chequeos de competencia con nuevos proveedores, informa cualquier variación en cuanto a calidad, cantidad o precio de las materias primas o insumos generales.

Hace muestreos periódicos de las materias primas para su análisis en laboratorio. *Manual de muestreos*

Mantiene y revisa las bitácoras, toma decisiones para la rápida y eficaz resolución de problemas.

Abastece de cambio para caja, suministrándolo en cantidad razonable para cada sucursal, como máximo cada para cada 2 días.

Recibe las visitas (IMSS, SAT, Municipio, salubridad, etc.) *Manual de visitas*

Atiende a los solicitantes de eventos especiales. *Manual de eventos especiales*

### Conocimiento y aptitudes requeridas:

\* Experiencia requerida (preferentemente).

\* Comunicación verbal excelente, mediación y capacidad de desarrollar las habilidades del personal.

\* Excelentes habilidades de dirección y soporte.

\* **Debe ser constante modelo a seguir.**

\* Capacidad de algunos puestos alternos, delegar y dar seguimiento.

\* Conocimientos globales de todo lo que concierne al restaurante.

\* Conocimiento en compras, contabilidad, administración, y costos.

\* Estudios técnico o profesional en carreras como CP y LAE.

\* Capacidad para tomar decisiones, y sentido común para las mismas.

### Información laboral

Horario: Establecido por escrito bajo mutuo acuerdo.

Bono de objetivo de ventas: Si, horas y completo

Bono por bajo nivel de pasivos: Si

Bono por mantener presupuesto sin descuidar abasto, calidad y cantidad en el plato del cliente: Si

Quien paga y calcula su nómina: Capone

Status: Colaborador de confianza

## Descripción de puesto

# Descrizione di lavoro

## Risorse umane

Departamento: Amministrazione

Reporta a: Capone

### Objetivos del puesto:

Tiene responsabilidad en las áreas de recursos humanos.

### Ganancias:

Optimiza ganancias controlando los costos de nómina, haciendo una buena planeación de los horarios.

Realiza el calculo de la nómina y entrega documento a contabilidad para su pago.

### Ventas:

Incrementa las ventas en base a una buena planeación de horarios, mantiene el personal necesario para el correcto desempeño del establecimiento, dependiendo del horario y día de la semana. *Manual de horarios*

Incrementa las ventas a través de la capacitación y motivación del personal.

### Recursos humanos:

Realiza las contrataciones del personal. *Manual de contratación*

Planea los horarios laborales de cada área. *Manual de horarios*

Supervisa el comportamiento, desempeño, asistencia, y puntualidad.

Mantiene una relación profesional con todos los colaboradores.

Levanta las actas laborales necesarias al personal. *Manual de actas laborales*

Mantiene al día los contratos, bitácoras, archivos, procedimientos, actas y certificados médicos.

Da la capacitación a los nuevos colaboradores, supervisa su aprendizaje y evalúa su desempeño.

Realiza evaluaciones periódicas al personal.

Planea e implementa la capacitación del personal.

Diseña los cursos para la capacitación del personal.

Busca soluciones oportunas a los problemas laborales que se presentan.

Evalúa y autoriza los prestamos solicitados del personal. *Manual de prestamos*

### Funciones secundarias:

Mantiene, revisa y supervisa las bitácoras laborales.

Mantener actualizado, en orden y claridad los documentos laborales, archiveros y software laboral, así como su área de trabajo.

Tener actualizados y en lugar visible los teléfonos y correos electrónicos de todos los colaboradores y proveedores.

Apoya al departamento de contabilidad, compras u otras áreas en caso de contingencias.

Hace chequeos de competencia con otros empleadores, en cuanto a prestaciones, ambiente laboral, etc.

Administra y planea de manera ordenada las vacaciones del personal.

### Conocimiento y aptitudes requeridas:

\* Experiencia requerida (preferentemente).

\* Comunicación verbal excelente, mediación y capacidad de desarrollar las habilidades del personal.

\* Excelentes habilidades de dirección y soporte.

\* **Debe ser constante modelo a seguir.**

\* Capacidad de manejar algunos puestos principales, delegar y dar seguimiento.

\* Amplios conocimientos de todo lo que concierne al restaurante.

\* Conocimiento en manejo de personal, psicología, desarrollo organizacional, y calidad.

\* Estudio profesional en carreras como Licenciado en psicología, pedagogía, o relaciones industriales.

\* Capacidad para tomar decisiones, y alto sentido común para las mismas.

\* Edad: mayor de 28 años

### Información laboral:

Horario: Establecido por escrito por mutuo acuerdo. 10:00 a.m. a 3:00 p.m. y de 5:00 p.m. a 10:00 p.m. descanso día domingo.

Bono por buen cumplimiento de horario laboral del personal: Si (se deben cumplir los horarios proyectados al 100%)

Bono por buen desempeño laboral: Si (buen diseño de horarios, mantenimiento y realización de contratos y actas, buena capacitación del personal)

Quien paga y calcula su nómina: Capone

Status: Colaborador de confianza.

## Descripción de puesto

# Descrizione di lavoro

## Capo di cucina

Departamento: Cucina

Reporta a: Amministrazione ("Amministratore" o "Risorse Umane" dependiendo el asunto)

### Objetivos del puesto:

El capo di cucina tiene responsabilidades en todas las áreas de operación de cocina incluyendo ganancias, ventas y recursos humanos.

### Ganancias:

Realiza los inventarios de materias primas y se las entrega a contabilidad para su orden.

Supervisa la calidad y cantidad de los insumos que recibe de los proveedores y reporta las anomalías a la administración.

Realiza el corte de comandas y lo entrega personalmente a contabilidad con nombre, firma y fecha.

Cuida los costos, reporta faltantes "perdidas", actitudes no deseadas o actividades sospechosas.

Toma medidas correctivas de manera rápida y concisa.

### Ventas:

Asegura que todos los alimentos preparados cubran los estándares para garantizar la satisfacción del cliente.

Asegura que los platillos sean preparados y presentados perfectamente antes de ser llevadas a la mesa.

Asegura que la comida caliente sea servida caliente, la fría servida fría y que nunca sean servidos productos que no estén al nivel requerido.

Da las ordenes a cada asistente de línea para preparación, montaje y producción.

Supervisa el correcto almacenamiento de los productos antes de su venta. (refrigeración, etc.)

### Recursos humanos:

Ayuda a capacitar al personal y ayuda a realizar evaluaciones periódicamente.

Ayuda a mantener al día las bitácoras de empleados, y proveedores.

Mantiene una relación profesional con todos los empleados.

Promueve el trabajo en equipo tanto en la preparación de alimentos y en las responsabilidades de limpieza.

Ayuda a organiza al personal a su cargo y sus horarios.

### Funciones secundarias:

Mantiene las presentaciones de los platillos. *Manual de presentaciones*

Ayuda a actualizar los recetas.

Cierra válvulas generales de gas y apagar las luces de todo el restaurante al terminar turno si aplica en su caso.

### Conocimiento y aptitudes requeridas: Información laboral:

\* Preparatoria terminada o estudios relacionados con gastronomía.

\* Experiencia de 1 a 4 años trabajando en cocina.

\* Comunicación verbal excelente, mediación y capacidad de desarrollar sus habilidades personales.

\* Excelentes habilidades de dirección y soporte.

\* **Debe ser constante modelo a seguir.**

\* Capacidad de manejar a todos los puestos, delegar y dar seguimiento.

\* Conoce todas las áreas de preparación.

\* Amplios conocimientos específicos de todo lo que concierne al restaurante.

### Información laboral:

Horario: Variable, no descansa fines de semana.

Horas semanales: 48 horas

Bono semanal puntualidad: Si (no se permite ni un retardo semanal)

Bono de objetivo de ventas: Si (entra dentro de los gerentes)

Bono de limpieza: Si

Reparto de propinas: Si

Descuento en base a faltantes: Si

Horas extras semanales máximas permitidas: 4 horas

Puede descansar viernes, sábado o domingo: No

Uniforme: Filipina negra, tapa boca, cofia para el pelo, en caso necesario guantes

## Descripción de puesto

# Descrizione di lavoro

## Capo di servizio

Departamento: Servizio

Reporta a: Amministrazione ("Amministratore" o "Risorse Umane" dependiendo el asunto)

### Objetivos del puesto:

El capo di servizio tiene responsabilidades en las áreas de operación incluyendo ganancias, ventas y el personal.

### Ganancias:

Ayuda a controlar y realizar inventarios de cigarrillos, bebidas, vinos y licores.

Ayuda a programar los horarios del personal a su cargo.

Realiza el corte de comandas de barra y lo entrega personalmente a contabilidad con nombre, firma y fecha.

Ayuda a realizar los inventarios de los artículos de trabajo.

Supervisa la calidad y cantidad de los insumos que recibe de los proveedores y reporta las anomalías a contabilidad.

Hace los retiros de dinero en conjunto con la esatora. *Manual de caja*

Cuida los costos, reporta faltantes "perdidas", actitudes no deseadas o actividades sospechosas. Toma medidas correctivas de manera rápida y concisa.

Cuida el correcto servicio de barra, así como su orden y limpieza. *Manual de barra*

### Ventas:

Incrementa las ventas a través de asegurar el servicio al huésped y que la presentación, cantidad y calidad sea de acuerdo a los estándares establecidos. *Manual de barra, Manual de presentaciones y Manual de servicio*

Mantiene un programa de mantenimiento del local o establecimiento. *Manual de mantenimiento*

### Recursos humanos:

Supervisar las áreas de servicio dentro del restaurante.

Supervisa y da el entrenamiento y capacitación a sus colaboradores.

Ayuda en los ascensos y descensos del personal.

Mantiene una relación profesional con todos los empleados.

Tiene presentes y en lugar visible los teléfonos de emergencia, y de los empleados.

Ayuda a programar los horarios de trabajo.

Supervisa y ejecuta los premios del personal.

Supervisa y ejecuta los castigos necesarios.

### Funciones secundarias:

Mantiene al día las bitácoras de proveedores, laboral, y de clientes.

Firmar el depósito de efectivo que la cajera tiene que depositar en su presencia.

No permite la entrada al negocio de personas ajenas a éste, o visitas personales en horarios de trabajo salvo emergencias.

Verifica cerrado de gas y apaga las luces del restaurante al terminar turno si aplica en su caso.

Verifica el correcto uso de los recursos, mantiene luces apagadas en caso de no ser necesarias, etc.

### Conocimiento y aptitudes requeridas:

\* Experiencia mínima de 12 meses en puesto similar. Éxito en los resultados con respecto al puesto anterior.

\* Debe estar validado en varios puestos del restaurante, caja y barra principalmente.

\* Comunicación verbal excelente, mediación y capacidad de desarrollar las habilidades del personal.

\* Excelentes habilidades de dirección y soporte.

\* **Debe ser constante modelo a seguir.**

\* Capacidad de manejar todos los niveles, delegar y dar seguimiento.

\* Amplios conocimientos específicos de todo lo que concierne al restaurante.

\* Conocimiento general en costos e inventarios.

### Información laboral:

Horario: Variable, no descansa fines de semana.

Horas semanales: 48 horas

Bono semanal puntualidad: Si (no se permite ni un retardo semanal)

Bono de objetivo de ventas: Si (entra dentro de los gerentes)

Bono de limpieza: Si

Reparto de propinas: Si

Descuento en base a faltantes: Si

Horas extras semanales máximas permitidas: 4 horas

Puede descansar viernes, sábado o domingo: No

Puede atender mesas: Solo en caso de contingencia, máximo 1 al día.

Uniforme : Filipina negra, pantalón oscuro y zapatos de vestir

## Descripción de puesto

# Descrizione di lavoro

## Capitano di cucina

Departamento: Cucina  
Reporta a: Capo di cucina

### Objetivos del puesto:

El capo di cucina tiene responsabilidades en todas las áreas de operación de cocina incluyendo ganancias, ventas y recursos humanos.

### Ganancias:

Realiza los inventarios de materias primas y se las entrega a contabilidad para su orden.

Supervisa la calidad y cantidad de los insumos que recibe de los proveedores y reporta las anomalías a la amministrazione.

Realiza el corte de comandas y lo entrega personalmente a contabilidad con nombre, firma y fecha.

Cuida los costos, reporta faltantes "perdidas", actitudes no deseadas o actividades sospechosas.

Toma medidas correctivas de manera rápida y concisa.

### Ventas:

Asegura que todos los alimentos preparados cubran los estándares para garantizar la satisfacción del cliente.

Asegura que los platillos sean preparados y presentados perfectamente antes de ser llevadas a la mesa.

Asegura que la comida caliente sea servida caliente, la fría servida fría y que nunca sean servidos productos que no estén al nivel requerido.

Da las ordenes a cada asistente de línea para preparación, montaje y producción.

Supervisa el correcto almacenamiento de los productos antes de su venta. (refrigeración, etc.)

### Recursos humanos:

Ayuda a capacitar al personal y ayuda a realizar evaluaciones periódicamente.

Ayuda a mantener al día las bitácoras de empleados, y proveedores.

Mantiene una relación profesional con todos los empleados.

Promueve el trabajo en equipo tanto en la preparación de alimentos y en las responsabilidades de limpieza.

Ayuda a organiza al personal a su cargo y sus horarios.

### Funciones secundarias:

Mantiene las presentaciones de los platillos. *Manual de presentaciones*

Ayuda a actualizar los recetarios.

Cierra válvulas generales de gas y apagar las luces de todo el restaurante al terminar turno si aplica en su caso.

### Conocimiento y aptitudes requeridas: Información laboral:

\* Preparatoria terminada o estudios relacionados con gastronomía.

\* Experiencia de 6 meses trabajando en cocina.

\* Comunicación verbal excelente, mediación y capacidad de desarrollar sus habilidades personales.

\* Excelentes habilidades de dirección y soporte.

\* **Debe ser constante modelo a seguir.**

\* Capacidad de manejar a todos los puestos, delegar y dar seguimiento.

\* Conoce todas las áreas de preparación.

\* Amplios conocimientos específicos de todo lo que concierne al restaurante.

### Información laboral:

Horario: Variable, no descansa fines de semana.

Horas semanales: 48 horas

Bono semanal puntualidad: Si (no se permite ni un retardo semanal)

Bono de objetivo de ventas: Si (entra dentro de los gerentes)

Bono de limpieza: Si

Reparto de propinas: Si

Descuento en base a faltantes: Si

Horas extras semanales máximas permitidas: 4 horas

Puede descansar viernes, sábado o domingo: Si

Uniforme: Filipina negra, tapa boca, cofia para el pelo, en caso necesario guantes

## Descripción de puesto

# Descrizione di lavoro

## Capitano di navigazione

Departamento: Servizio  
Reporta a: Capo di servizio

### Objetivos del puesto:

El capitano di navigazione tiene responsabilidades en las áreas de operación incluyendo ganancias, ventas y el personal.

### Ganancias:

Ayuda a controlar y realizar inventarios de cigarrillos, bebidas, vinos y licores.

Ayuda a programar los horarios del personal a su cargo.

Realiza el corte de comandas de barra y lo entrega personalmente a contabilidad con nombre, firma y fecha.

Ayuda a realizar los inventarios de los artículos de trabajo.

Supervisa la calidad y cantidad de los insumos que recibe de los proveedores y reporta las anomalías a contabilidad.

Hace los retiros de dinero en conjunto con la essatora. *Manual de caja*

Cuida los costos, reporta faltantes "perdidas", actitudes no deseadas o actividades sospechosas. Toma medidas correctivas de manera rápida y concisa.

Cuida el correcto servicio de barra, así como su orden y limpieza. *Manual de barra*

### Ventas:

Incrementa las ventas a través de asegurar el servicio al huésped y que la presentación, cantidad y calidad sea de acuerdo a los estándares establecidos. *Manual de barra, Manual de presentaciones y Manual de servicio*

Mantiene un programa de mantenimiento del local o establecimiento. *Manual de mantenimiento*

### Recursos humanos:

Supervisar las áreas de servicio dentro del restaurante.

Supervisa y da el entrenamiento y capacitación a sus colaboradores.

Ayuda en los ascensos y descensos del personal.

Mantiene una relación profesional con todos los empleados.

Tiene presentes y en lugar visible los teléfonos de emergencia, y de los empleados.

Ayuda a programar los horarios de trabajo.

Supervisa y ejecuta los premios del personal.

Supervisa y ejecuta los castigos necesarios.

### Funciones secundarias:

Mantiene al día las bitácoras de proveedores, laboral, y de clientes.

Firmar el depósito de efectivo que la cajera tiene que depositar en su presencia.

No permite la entrada al negocio de personas ajenas a éste, o visitas personales en horarios de trabajo salvo emergencias.

Verifica cerrado de gas y apaga las luces del restaurante al terminar turno si aplica en su caso.

Verifica el correcto uso de los recursos, mantiene luces apagadas en caso de no ser necesarias, etc.

### Conocimiento y aptitudes requeridas:

\* Experiencia mínima de 6 meses como mesero o hosttes. Éxito en los resultados con respecto al puesto anterior.

\* Debe estar validado en varios puestos del restaurante, principalmente caja y barra.

\* Comunicación verbal excelente, mediación y capacidad de desarrollar las habilidades del personal.

\* Excelentes habilidades de dirección y soporte.

\* **Debe ser constante modelo a seguir.**

\* Capacidad de manejar todos los niveles, delegar y dar seguimiento.

\* Amplios conocimientos específicos de todo lo que concierne al restaurante.

\* Conocimiento general en costos e inventarios.

### Información laboral:

Horario: Variable, no descansa fines de semana.

Horas semanales: 48 horas

Bono semanal puntualidad: Si (no se permite ni un retardo semanal)

Bono de objetivo de ventas: Si (entra dentro de los gerentes)

Bono de limpieza: Si

Reparto de propinas: No

Descuento en base a faltantes: Si

Horas extras semanales máximas permitidas: 4 horas

Puede descansar viernes, sábado o domingo: Si

Puede atender mesas: Si

Uniforme: Filipina negra, pantalón oscuro, zapatos de vestir

## Descripción de puesto

# Descrizione di lavoro

## Artista della cucina

(Caliente, Fría, Pizzas, Postres, y Trastes)

Departamento: Cucina  
Reporta a: Capo di cucina

### Objetivos del puesto:

Preparar una gran variedad de alimentos siguiendo las recetas, cuidando la sensibilidad del producto, sazón y su presentación.

### Ganancias:

Mantiene ordenadas las materias primas y lleva un correcto control en su almacenamiento "primeras entradas – primeras salidas". *Manual de procesos y almacenamiento*

Apoya en las requisiciones de materias primas.

Reporta anomalías sobre la calidad de las materias primas a su jefe de manera rápida y oportuna.

### Ventas:

Asegurarse que todos los alimentos preparados cubran los estándares y que nunca sean servidos alimentos que no estén al nivel requerido. *Manual de presentaciones*

Se asegura que las materias primas estén siempre a la mano, en orden y en buenas condiciones para su uso. *Manual de procesos y almacenamiento*

Provee y prepara los platillos con utensilios, loza, plaqué, cristalería y equipos limpios, y desinfectados adecuadamente. *Manual de procesos y almacenamiento*

Sigue la recetas de preparación y hace muestreos de su correcto sabor y sazón.

### Recursos humanos:

Mantiene una relación profesional con todos los empleados..

Trabaja en equipo en la preparación de alimentos y responsabilidades de limpieza.

### Funciones secundarias:

Mantiene su área organizada y segura, igualmente que la cámaras y refrigeradores.

Mantiene las instalaciones y equipos limpios y en condiciones para su uso adecuado.

Todo equipo que termina de utilizar debe ser lavado inmediatamente.

Mantiene una relación de cordialidad con todos los compañeros de trabajo.

Realiza cualquier tarea o responsabilidad que se le presente o indique.

Realiza las funciones de embellecimiento del establecimiento asignadas diariamente.

Aprender todas las áreas de preparación

### Plan de capacitación:

Trastes -> Fría -> Pastas -> Postres -> Pizzas -> Caliente

### Conocimiento y aptitudes requeridas:

\* Experiencia no requerida.

\* Gusto y facilidad para la cocina.

\* Cursando estudios de preparatoria, universidad o similar.

\* Comunicación verbal buena.

\* Capacidad de desarrollar sus habilidades personales.

\* Edad: 17 a 24 años.

### Información laboral:

Horario: Variable.

Horas semanales máximas: 48 horas

Bono semanal puntualidad: Si (no se permite ni un retardo semanal)

Bono de objetivo de ventas: Si

Bono de limpieza: Si

Reparto de propinas: Si

Descuento en base a faltantes: No

Uniforme: Filipina blanca, tapa boca, cofia para el pelo, en caso necesario guantes

## Descripción de puesto

# Descrizione di lavoro



## Marinero di gondola

Departamento: Servizio

Reporta a: Capo di Servizio

### Objetivos del puesto:

Superar las expectativas de manera oportuna de los clientes para asegurar su retorno, sin descuidar los costos de ventas.

### Ganancias:

Mantiene el inventario de las estaciones.

Cuida la utilización de las materias primas sin derrocharlas.

Reporta las propinas exactamente como le dejó la mesa sin agregar o quitar dinero. *Manual de caja*

No está permitido que entregue dinero o "pague" a sus compañeros por su ayuda.

Reporta cualquier faltante, venta desaparecida o actividad sospechosa. Establecer los hechos en la bitácora de administración de manera oportuna para evitar ser cómplice de los hechos.

Verifica las cantidades y productos cobrados en sus cuentas antes de llevar la cuenta al cliente, los faltantes en la cuenta son su responsabilidad.

### Ventas:

Avisa cuando hay mesas listas o por desocuparse.

Recibe al huésped de manera atenta y confortable.

Entrega cartas de vinos y alimentos, atiende, ayuda a los clientes respondiendo dudas y vende sugestivamente entradas, postres y bebidas. *Manual de servicio*

Sirve los alimentos y bebidas de manera adecuada. *Manual de servicio*

Retira los vasos y platos sucios de manera oportuna.

Se asegura que los huéspedes estén sentados en mesas siempre limpias y montadas adecuadamente. *Manual de servicio*

Lleva la cuenta cuando se le solicita y entrega el cambio oportunamente.

Limpia y prepara las mesas, de manera oportuna para no matar las mesas.

Cuida la imagen del restaurante en cuanto a limpieza y mantenimiento.

Ayuda con las órdenes para llevar, llevando tickets y pedidos a entrega.

### Recursos humanos:

Ayuda a otros compañeros a llevar cartas, platillos, bebidas o cuentas.

Trabaja en equipo con los compañeros, ayudando con sus responsabilidades apesar que estos no lo soliciten.

Mantiene una relación laboral favorable, saludable y armonioso.

Lleva a cocinar las jarras para hidratarse: naranjada, limonada, o café americano.

### Funciones secundarias:

Realiza las funciones de embellecimiento del local, baños y entrada, prepara y cierra el restaurante. Los baños y el perímetro los limpia constantemente.

Limpia y resurte las estaciones.

Ayuda al barman a resurtir las cavas y la cristalería.

Notifica al jefe inmediato si existe algún problema o asunto de importancia, para que este se haga cargo del mismo.

Sugiere soluciones a problemas.

Escamocrea los platos sucios y separa correctamente la cristalería, loza, y plató.

Cuida los artículos de trabajo, haciendo su trabajo de manera coordinada, ordenada y limpia.

Saca la basura para su recolección.

Realiza cualquier tarea o responsabilidad que se le presente o indique.

### Conocimiento y aptitudes requeridas:

\* Experiencia de mínimo 3 semanas en el restaurante en el puesto de garrotero.

\* Gusto y facilidad por el servicio.

\* Estrictamente estar cursando estudios de preparatoria, universidad o similar.

\* Comunicación verbal buena.

\* Capacidad de desarrollar sus habilidades personales.

\* Edad: 17 a 24 años.

### Información laboral:

Horario: Variable

Horas semanales máximas: 48 horas

Bono semanal puntualidad: Si (con 1 minuto tarde semanal pierde bono)

Bono de objetivo de ventas: Si

Concurso de meseros: Si

Bono de limpieza: Si

Reparto de propinas: No, aunque tenga castigo a Garrotieri

Descuento en base a faltantes: Si

Uniforme: Filipina limpia, sin arrugas o razgaduras, pantalón oscuro y zapatos de vestir, no se permiten anillos, aretes, pulseras, bigote o barba

## Descripción de puesto

# Descrizione di lavoro

## Esattora

Departamento: Servizio

Reporta a: Capo di servizio

### Objetivos del puesto:

Cuidar los valores y los cobros de la totalidad de las cuentas, mantener una imagen agradable hacia los clientes.

### Ganancias:

Lleva ordenadamente el control de las cuentas, y realiza los cobros oportunamente.

Verifica en conjunto con los meseros las cuentas para evitar equivocaciones u omisiones.

Mantiene el inventario de sus insumos.

Cuida la utilización de las materias primas sin derrocharlas.

Cuida mantener cambio suficiente para ese día y para el siguiente día en caso del domingo, solicita a contabilidad resurtido de cambio con anticipación. *Manual de caja*

En el cambio de turno entrega la caja y se realiza un corte y conteo físico del dinero en conjunto con la cajera entrante, en presencia de algún capo di servizio o del capitano di navigazione. *Manual de caja*

Hace retiros constantemente o a los horarios establecidos para evitar pérdidas o robos, estos son verificados y firmados por el capo di servizio o por el capitano di navigazione.

No debe haber en caja más de \$6,000.00 en efectivo. *Manual de caja*

Reporta cualquier faltante o actividad sospechosa a la administración.

Cuida la presentación y limpieza de su área asignada de cuidado.

### Ventas:

Presentar una imagen positiva, agradable y educada desde la entrada al restaurante, en tanto por su postura, presentación y comunicación.

Cuida la imagen del restaurante en cuanto a limpieza y mantenimiento.

Da la bienvenida a los huéspedes y los despide cálidamente al salir.

Toma las ordenes telefónicas adecuadamente, sugiriendo y aclarando dudas del cliente.

Solicita apoyo al capo di servizio en caso de saturación en venta a domicilio.

Mantiene la música del establecimiento en constante reproducción y volumen adecuado.

### Recursos humanos:

Trabaja como parte de un equipo ayudando a los compañeros con sus responsabilidades.

Mantiene una relación laboral favorable con todos.

Facilita un clima de trabajo saludable y armonioso.

### Funciones secundarias:

Realiza las funciones necesarias embellecimiento de la entrada y sala de espera.

Limpia las cartas.

Notifica al jefe inmediato si existe algún problema o asunto de importancia.

Sugiere soluciones a problemas.

Realiza cualquier tarea o responsabilidad que se le presente o indique.

**IMPORTANTE:** Siempre que recibe o entrega la caja debe hacer un corte del dinero físico, por escrito se debe hacer la entrega recepción de caja, si al recibir la caja no revisa y existe un faltante, este faltante es ahora su responsabilidad. *Manual de caja*

### Conocimiento y aptitudes requeridas:

\* Gusto y facilidad por el servicio.

\* Comunicación verbal buena, mediación y capacidad de desarrollar sus habilidades personales.

\* Edad: 20 a 30 años.

\* Estudios de preparatoria.

\* Sexo: Femenino, de preferencia con hijos.

### Información laboral:

Horario: Variable.

Horas semanales máximas: 48 horas

Bono semanal puntualidad: Si (no se permite ni un retardo semanal, 1 minuto es retardo)

Bono de objetivo de ventas: Si

Bono de limpieza: Si

Reparto de propinas: Si

Descuento en base a faltantes en caja: Si

Uniforme: Filipina, pantalón oscuro, y zapatos de vestir

\*nota: la cajera que esta en la apertura también hace la función de cannoniere, asumiendo las actividades de arranque de barra.

## Descripción de puesto

# Descrizione di lavoro

## Cannoniere

Departamento: Servizio

Reporta a: Capo di servizio

### Objetivos del puesto:

Superar las expectativas de los clientes en el servicio de bebidas para asegurar su retorno, sin descuidar los costos.

### Ganancias:

Realiza o solicita la cantidad justa y necesaria de producción para salir en su turno para evitar mermas o fermentación de las bebidas.

Ayuda a mantener en orden y limpieza el inventario de licores, vinos y bebidas.

Cuida la utilización de las materias primas. *Manual de barra*

Reporta cualquier faltante o actividad sospechosa a la amministrazione.

Cuida y da mantenimiento a las maquinas a su cargo. *Manual de barra*

### Ventas:

Prepara las bebidas siguiendo las recetas y cantidades conforme al estándar de la empresa, de manera rápida y oportuna. *Manual de barra*

Realiza su producción de manera limpia, ordenada y siguiendo las recetas. *Manual de barra*

Ayuda a la cajera llevando tickets y pedidos a los taxis.

Cuida la imagen del restaurante en cuanto a limpieza y mantenimiento.

Solicita apoyo a los marineros di gondola para el re-surtido de cristalería y jugos.

### Recursos humanos:

Trabaja como parte de un equipo ayudando a los compañeros con sus responsabilidades.

Mantiene una relación laboral favorable con todos.

Facilita un clima de trabajo saludable y armonioso.

### Funciones secundarias:

Prepara para cocina las jarras para hidratarse: naranjada, limonada, o café americano.

Mantiene ordenada y limpia su área asignada de responsabilidad. *Manual de barra*

Mantiene limpia su área de trabajo en todo momento y el piso libre de líquidos.

Resurte las cavas con apoyo de los meseros.

Notifica al jefe inmediato si existe algún problema o asunto de importancia.

Sugiere soluciones a problemas.

Lava las copas y tazas de su área.

Coopera en el sacado de la basura para su recolección al toque de la campana.

Realiza cualquier tarea o responsabilidad que se le presente o indique.

### Conocimiento y aptitudes requeridas:

\* Experiencia de 4 semanas en el restaurante en el puesto ayudante de barra.

\* Gusto y facilidad por el servicio.

\* Cursando estudios de preparatoria, universidad o similar.

\* Comunicación verbal buena, mediación y capacidad de desarrollar sus habilidades personales.

\* Edad: 17 a 24 años.

\* Sexo: Indistinto

### Información laboral:

Horario: Variable.

Horas semanales máximas: 48 horas

Horas extras: solo en caso de contingencia

Bono semanal puntualidad: Si (no se permite ni un retardo semanal, 1 minuto es restardo)

Bono de objetivo de ventas: Si

Bono de limpieza: Si

Reparto de propinas: Si

Descuento en base a faltantes: Si

Uniforme: Filipina limpia, sin arrugas o razgaduras.

## Descripción de puesto

# Descrizione di lavoro

## Guida di viaggio e venditrice

Departamento: Servizio

Reporta a: Capo di Servizio

### Objetivos del puesto:

Dar la bienvenida a los huéspedes asegurando una experiencia positiva y agradable, teniendo en cuenta la importancia de que la primera impresión pesa mucho, así como promover la venta de impulso.

### Ganancias:

Cuida la utilización de las materias primas sin derrocharlas.

Reporta cualquier faltante o actividad sospechosa.

Aumenta las ganancias al aumentar las ventas de entradas y postres.

### Ventas:

Presentar una imagen positiva y amigable desde la entrada al restaurante, en tanto por su postura, presentación y comunicación.

Ayuda al montaje y limpieza de las mesas.

Da la bienvenida a los clientes.

Acomoda a la gente adecuadamente haciendo una buena planeación del uso del espacio físico. *Manual de servicio*

Entrega las cartas a los clientes, da sugerencias del día de manera oral, coloca el plaqué necesario y toma la orden de bebidas. *Manual de servicio*

Informa al mesero correspondiente sobre la orden de bebidas, para que este le de el seguimiento.

Apoya en caso necesario al marinero di gondola surtiendo bebidas, llevando servilletas, platos o plaqué extra para los huéspedes.

Cuida la imagen del restaurante en cuanto a limpieza y mantenimiento.

Apoya en caso necesario a la cajera llevando cuentas o cambios a las mesas.

Apoya a la cajera con los servicios a domicilio, en caso de estar sin lista de espera.

Despide a los clientes cálidamente al salir.

En caso necesario limpia las mesas para dejarlas listas para el siguiente cliente. *Manual de servicio*

Promueve la venta de entradas y postres

### Recursos humanos:

Trabaja como parte de un equipo ayudando a los compañeros con sus responsabilidades.

Mantiene una relación laboral favorable con todos.

Facilita un clima de trabajo saludable y armonioso.

### Funciones secundarias:

Realiza las funciones necesarias de embellecimiento de la entrada y sala de espera.

Limpia las cartas.

Notifica al jefe inmediato si existe algún problema o asunto de importancia

Sugiere soluciones a problemas.

Realiza cualquier tarea o responsabilidad que se le presente o indique.

### Conocimiento y aptitudes requeridas:

\* Gusto y facilidad por el servicio.

\* Cursando estudios de preparatoria, universidad o similar.

\* Comunicación verbal buena, mediación y capacidad de desarrollar sus habilidades personales.

\* Edad: 17 a 22 años.

\* Sexo: Indistinto.

### Información laboral:

Horario: Variable

Horas semanales máximas: 48 horas

Bono semanal puntualidad: Si

Bono de objetivo de ventas: Si

Bono de limpieza: Si

Reparto de propinas: Si

Descuento en base a faltantes: No

Uniforme: Filipina, pantalón oscuro o falda, y zapatos de vestir

\*nota: en caso de fin de semana o horario de alta venta se puede contar con más de una persona realizando esta actividad sea una como hosstess y otra como venditrice.

## Descripción de puesto

# Descrizione di lavoro

## Garrotieri

Departamento: Servizio  
Reporta a: Capo di Servizio

### Objetivos del puesto:

Superar las expectativas de los clientes para asegurar su retorno.

### Ganancias:

Ayuda a mantener el inventario de las estaciones.  
Cuida la utilización de las materias primas sin derrocharlas.  
Reporta cualquier faltante o actividad sospechosa.

### Ventas:

Al estar en contacto con el huésped lo saluda de manera atenta y comfortable.  
En caso necesario ayuda a los clientes respondiendo dudas, o tomando su orden.  
Informa al mesero sobre la orden tomada para que este le de seguimiento.  
En caso necesario lleva los alimentos y bebidas al mesero para su rápido servicio.  
Retira los vasos y platos sucios de manera oportuna. *Manual de servicio*  
Se asegura que los huéspedes estén sentados en mesas siempre limpias y montadas adecuadamente  
Cuida la imagen del restaurante en cuanto a limpieza y mantenimiento.  
Limpia y prepara las mesas. *Manual de servicio*  
Apoya a caja con las órdenes a domicilio, llevando tickets y pedidos.

### Recursos humanos:

Trabaja en equipo ayudando a otros compañeros a llevar cartas, platillos, bebidas o cuentas.  
Mantiene una relación laboral favorable con todos.  
Apoya llevando a cocina las jarras para hidratarse: naranjada, limonada, o café americano.

### Funciones secundarias:

Realiza las funciones de embellecimiento del local, baños y entrada, prepara y cierra el restaurante.  
Mantiene limpios los baños durante su turno. *Manual de mantenimiento*  
Lava pisos, escaleras y paredes a fondo de manera periódica.  
Limpia a fondo las sillas y mesas periódicamente y las ajusta de ser necesario.  
Mantiene limpias las estaciones de servicio y las resurte.  
Mantiene el inventario de sus insumos.  
Notifica al jefe inmediato si existe algún problema o asunto de importancia  
Sugiere soluciones a problemas.  
Escamochea los platos sucios y separa correctamente la cristalería, loza, y plaqué.  
Apoya sacando la basura para su recolección al toque de la campana.  
Realiza cualquier tarea o responsabilidad que se le presente o indique.  
Aprende la carta, se familiariza con los platillos y los procesos. *Manual de presentaciones, Manual de servicio*

### Plan de capacitación:

Garrotieri ---> Marinero di gondola

### Conocimiento y aptitudes requeridas:

- \* Experiencia no necesaria.
- \* Gusto y facilidad por el servicio.
- \* Cursando estudios de preparatoria, universidad o similar.
- \* Comunicación verbal buena, mediación y capacidad de desarrollar sus habilidades personales.
- \* Edad: 17 a 24 años.
- \* Sexo: indistinto

### Información laboral:

Horario: Variable.  
Horas semanales máximas: 48 horas  
Bono semanal de puntualidad: Si ( máximo 1 minuto tarde )  
Bono de objetivo de ventas: Si  
Bono de limpieza: Si  
Reparto de propinas: Si  
Descuento en base a faltantes: No  
Uniforme: Filipina, pantalón oscuro, y zapatos de vestir

## **Reglamento, manuales y bitacoras**

<b>Reglamento general de trabajo</b>	<b>18</b>
<b>Manual de contratación</b>	<b>22</b>
<b>Manual de horarios</b>	<b>23</b>
<b>Manual de actas laborales</b>	<b>24</b>
<b>Manual de prestamos</b>	<b>25</b>
<b>Manual de registro en reloj checador y cálculo de nómina</b>	<b>26</b>
<b>Manual de vacaciones</b>	<b>27</b>
<b>Manual de reparto de utilidades</b>	<b>27</b>
<b>Manual de renuncias y liquidaciones</b>	<b>27</b>
<b>Manual de eventos especiales</b>	<b>28</b>
<b>Manual de visitas (IMSS, SAT, Municipio, salubridad, etc.)</b>	<b>29</b>
<b>Manual de procesos y almacenamiento</b>	<b>30</b>
<b>Manual de presentaciones</b>	<b>31</b>
<b>Manual de muestreos laboratorio</b>	<b>35</b>
<b>Manual de mantenimiento</b>	<b>36</b>
<b>Manual de barra</b>	<b>37</b>
<b>Manual de servicio</b>	<b>38</b>
<b>Manual de caja</b>	<b>39</b>
<b>Formato bitácora de amministrazione</b>	<b>40</b>
<b>Bitácora laboral</b>	<b>41</b>
<b>Bitácora de proveedores</b>	<b>42</b>
<b>Bitácora de clientes</b>	<b>43</b>

## PRESENTACIÓN DEL PERSONAL:

1. La presentación debe ser pulcra: bañado, afeitado, con el pelo corto, uñas cortas y limpias con ropa y zapatos limpios.
2. **No se debe mascar chicle.**
3. En todos los casos **portar siempre su uniforme** incluyendo caja y hostess. Sin uniforme no se podrá laborar el día y se contara como una falta, y se levantara la acta correspondiente.
4. **No usar joyas, adornos u otros objetos.** (pulseras, relojes, medallitas, aretes, anillos, y cadenas) Solo caja y hostess esta permitida de portar dichos objetos, más no se permiten aretes en partes del cuerpo diferentes a los oídos.
5. **No se pueden usar, ni tener teléfonos celulares** dentro de cocina o barra, ya que este es un potente transmisor de bacterias y contaminación, en salón no se pueden utilizar teléfonos celulares, solo los jefes de salón pueden hacer o recibir llamadas en sus horarios de trabajo, la primera vez que suceda se levantara un acta de advertencia la siguiente se levantara acta administrativa por faltar al cumplimiento de este reglamento,

## HORARIOS:

El horario no sufrirá modificaciones dentro de la semana. Para hacer modificaciones al horario deben ser con 7 días de anticipación o antes de realizar por escrito el horario.

- El horario se define por consenso, teniendo la última palabra el jefe de recursos humanos.
- El número mínimo de días permitidos para trabajar por semana son 3 días ó 2 días con más de 8 horas diarias.
- En caso de inasistencia, se deberá asistir a laborar el día de su descanso para cubrir el día que se ausento, esto quiere decir que el día que hay inasistencia este se convierte en su día de descanso para esa semana y ya no puede tomar otro día de descanso, además que se levanta la acta administrativa correspondiente.
- Llegar puntual significa estar listo en su área de trabajo y con uniforme a la hora de entrada asignada.

## RETARDOS Y FALTAS:

Se deberá llegar exactamente a la hora asignada, con 10 minutos de tolerancia. El que llegue después de esta hora se le pondrá una sanción en los siguientes casos:

- **BARRA, CAJA, HOSTESS Y GARROTEROS.** No se le dará propina del día. Si se repite más de una vez en una semana perderá el derecho al concurso general.
- **MESEROS.** Estarán de garroteros, sin derecho a propina de día.
- **ASISTENTES DE COCINA.** No se le dará propina del día. Si se repite más de una vez en una semana perderá el derecho al concurso general. Además que se asignaran para cubrir las áreas de lavado o limpieza.

Si el retardo es mayor a 30 minutos se pondrá por 2 días el castigo, si es mayor a 45 minutos se pondrá por 3 días el castigo, si es mayor a 60 minutos se pondrá por 7 días el castigo.

2 veces tarde menos de 30 minutos = 3 días de castigo

3 veces tarde menos de 30 minutos = 7 días de castigo

En el caso de los gerentes tanto de alimentos o servicio sean los que lleguen tarde perderán el derecho al concurso general.

En todos los casos sin excepción por cada retardo se levantara acta la cual será firmada por el gerente de recursos humanos, contabilidad y dos testigos.

3 retardos son equivalentes a 1 falta, a acumular 4 faltas en un mes la sanción será baja definitiva sin ninguna responsabilidad para la empresa según la ley federal de trabajo.

Para justificar faltas solo se puede realizar al día siguiente de la falta, sea que el involucrado quien presente su incapacidad o algún familiar, o amistad, después del siguiente día de la falta no serán justificadas las faltas.

## NO ESTA PERMITIDO:

- Hacer círculos de conversación mientras haya algún cliente. La sanción es perder la propina del día. (Siempre hay actividades que realizar)
- Estar en el área de puerta asomándose o platicando. La sanción es perder la propina del día. (Siempre hay actividades que realizar)
- Sentarse en el área de espera mientras haya algún cliente. La sanción es perder la propina del día y al siguiente día tener castigo como retardo. Esto se aplicara en todos los casos sin excepción. (Siempre hay actividades que realizar)
- Entrar sin autorización del gerente en turno al área de producción de cocina o barra. La sanción es perder la propina del día y al siguiente día tener castigo como retardo. Esto se aplicara en todos los casos sin excepción.
- Sentarse con los clientes en horas de trabajo.
- Faltar al respeto a los compañeros y menos a los clientes. La sanción es la baja definitiva de la empresa sin ninguna responsabilidad para la empresa según la ley federal de trabajo.
- Hacer devoluciones de cambios a los clientes, y ser sarcástico con ellos.
- Quien que presente aliento alcohólico será despedido con apego a la ley federal de Trabajo.
- No se puede fumar durante el turno de trabajo.
- No se pueden hacer llamadas de celular durante el turno de trabajo, en caso de emergencia hacerlas desde los baños.
- No quedarse después de su turno en la entrada o cocina del restaurante ya que distrae a los que están laborando.
- No se pueden recibir visitas personales durante el turno de trabajo, salvo emergencias y que sean breves.
- El personal de cocina no puede estar fuera del área de cocina, si esto sucede se sancionara a la persona, cualquier imprevisto se debe solicitar al Gerente de servicio, para que este les ayude a solucionarlo.

# Regolamento di lavoro

## COMIDAS:

- Las comidas del personal **no pueden contener filete, arrachera, pollo, pavo, salmón, atún, anchoas, queso parmesano, provolone, roquefort, jamón serrano, piñones, almendras, espárragos, y alcachofas**, además de cualquier insumo que resulte elevado su costo. Las comidas se deben servir en los horarios especificados.

**Esta prohibido llegar a desayunar** tanto para cocina como para salón, en caso contrario se levantara el un acta administrativa a los involucrados por faltar a este reglamento.

Las **bebidas permitidas son: naranjada, limonada, y café americano**, los meseros son los responsables de llevarlas a cocina cuando se les solicite, ya que el personal de cocina no puede andar en el área de salón, si esto sucede se levantara un acta administrativa por faltar a este reglamento.

- Los platillos internos se deben servir en cantidad como se hace normalmente a los clientes.

- Los consumos internos solo pueden ser entre las: 12:00 p.m. a 1:00 p.m., 6:00 p.m. a 7:00 p.m. y después de las 12:00 a.m.

- No se puede comer fuera del área de recibo en cocina, se puede comer en salón cuando se haya cerrado el servicio y no haya clientes dentro el restaurante.

Los consumos internos deberán traer engrapados el ticket de la computadora y el ticket de la caja registradora. Los platillos no se pueden apartar para consumos internos, todos los colaboradores tienen derecho a un 50% de descuento en consumos internos, esto no aplica a bebidas, ni a pizzas. Los consumos internos se deben consumir dentro del establecimiento. Solo se puede llevar UN platillo a la semana por persona, con la modalidad de consumo interno.

Todos los colaboradores tienen derecho a invitar a comer una vez al mes a sus familiares gozando de un descuento del 20% en el consumo total.

En caso de faltas mayores que dañen los intereses de la empresa la sanción será la baja definitiva de la empresa sin ninguna responsabilidad para la empresa según la ley federal de trabajo.

## COCINA

Para todos los involucrados en cocina:

- Deberán portar sus uniformes completos **GORRO, CUBRE PELO, FILIPINA y MANDIL O PETO) LIMPIOS Y PLANCHADOS** para el servicio.

- Los uniformes no deberán usarse fuera de cocina, pasillos o almacén y será necesario ponérselos o quitárselos para salir del local.

- Portar cubre boca en caso de gripa o tos.

- Deberán mantener sus áreas de trabajo limpias, así como la mesa del pase obligatoriamente impecable.

- Deben cuidar en todo momento los insumos, materias primas y herramientas de trabajo.

- Siempre cumplir con la calidad de los alimentos que preparan.

- Se debe lavar y desinfectar las manos o guantes al inicio, reanudación o tan frecuentemente como sea necesario.

- Se prohíbe fumar, mascar, comer, beber en las áreas de procesamiento y manejo de productos.

- Evitar estornudar y toser en área de producción .

- En caso de heridas o enfermedades de la piel leves utilizar guantes.

- Ser organizados y responsables de su área en todo momento.

- Tener una aptitud pro-positiva y de rápida resolución de problemas.

- Respetar a sus compañeros de trabajo.

## SALÓN

Para todos los involucrados en servicio:

- Deberán portar sus uniformes completos **FILIPINA, MANDIL, GAFETE, PANTALÓN Y ZAPATOS) LIMPIOS Y PLANCHADOS** para el servicio.

- En caso de no cumplir con lo anterior perderán el derecho a la propina del día, la cual se repartirá entre los demás compañeros.

- Deberán mantener sus áreas de trabajo limpias así como las áreas comunes de salón incluyendo baños, estaciones.

- Los faltantes de inventario en cigarrillos, bebidas, vinos y licores será pagada por los barmans, meseros y jefes de área en partes iguales.

- Deben cuidar en todo momento los insumos, materias primas y herramientas de trabajo.

- Siempre cumplir con la calidad de servicio que esperan nuestros clientes.

- Ser organizados y responsables de su área en todo momento.

- Tener una aptitud pro-positiva y de rápida resolución de problemas.

- Respetar a sus compañeros de trabajo.

# Regolamento di lavoro

## Actividades en barra:

En el caso de barra deberá hacer la producción de la siguiente manera: (es importante recordar que en el caso de la naranja se debe tener especial cuidado para que no se haga sobre producción y esta se fermente.)

Producto	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	Sabado	Domingo
Naranja (cub.)							
Limón (lts.)							
Manzana (pzs.)							
Pera (pzs.)							

Los encargados de barra deben mantener estricto orden y limpieza en su área de trabajo tanto por dentro, como por fuera de la barra.

Es responsabilidad del barman los refrescos y las cervezas, cualquier faltante en el inventario será pagada por el. Los faltantes de vinos y licores serán pagados por el barman y los meseros en partes iguales.

Siempre deberán dejar la barra en óptimas condiciones para el cambio de turno o para el otro día. Incluyendo:

Limpia la cafetera.

Abastecer y limpiar el refrigerador (abastecer cerveza y vinos)

La barra deberá quedar seca y bien limpia

Mantener en orden los vinos y licores así como abastecer y mantener al menos una botella completa en servicio por licor.

Deberán recibir la barra con todo lo establecido anteriormente de lo contrario se sancionara a cualquier barman si no se cumple o no levanto el reporte con el gerente de servicio.

## Actividades en caja:

Se deben realizar cortes y retiros en los siguientes horarios sin excepción (existan ventas o no):

- 1:00 p.m., 5:00 p.m. o cambio de turno, 7:30 p.m., 10:30 p.m., 11:30 p.m. y 1:00 a.m. o al cierre.

\*nota: no dejar nunca más de \$4,000.00 en caja después de los cortes o retiros. En los cortes el dinero debe estar acomodado por denominación y tipo de billete, todos viendo hacia el mismo lado, los sobres se deben cerrar solo con 1 o 2 grapas.

Siempre deberán dejar la caja en óptimas condiciones para el cambio de turno o para el otro día incluyendo:

- Acomodado el dinero y hacer el corte poniendo las cantidades en cada sección de la caja para su rápida verificación.

- Abastecer la caja e impresoras (abastecer rollos, comandas y facturas)

- El área de caja deberá quedar limpia y libre de cosas que no sean de ese departamento.

- Mantener en orden las cuentas:

- Cobradas y cerradas todas las cuentas internas.

- No debe haber cuentas pendientes si esto sucede la cajera que recibe asume la deuda de estas cuentas.

- **En cambio de turno deben hacer el corte tanto la cajera que recibe como la que entrega**, ya que cualquier diferencia posterior será asignada a la cajera que recibió la caja.

Cualquier **faltante en caja será pagado por la cajera**, igualmente **si esta deja algún retiro sin depositar en la caja de seguridad al finalizar su turno**.

## Es importante que siempre

El servicio al cliente sea respetuoso amable, eficaz, adelantarse a las necesidades del cliente, hacerlo sentir y tratarlo como si fuera nuestro invitado, darle su espacio y privacidad.

Bajo ninguna circunstancia faltar al respeto a pesar que se nos falte al respeto, ser inteligentes.

Que exista un problema resolverlo rápido y discretamente. Si sale de nuestras manos informarlo inmediatamente al jefe inmediato.

Pensar bien antes de hacer una broma o comentario gracioso ya que se puede mal interpretar por nuestro clientes.

Que el cliente disfrute su estancia en esta su casa.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20 \_\_\_\_.

Nombre y firma de recibido, leído y acordado.

*posto doro*  
amore in ogni boccatto

## OBJETIVO

Conocer el proceso de selección de personal, con la finalidad de estandarizar las actividades que este conlleva así como el proceso de reclutamiento

## IMPORTANCIA

La selección de personal es uno de los procesos más importantes en toda organización, el capital humano es el único activo que adquiere más valor con el tiempo, casi todos los demás activos se deprecian desde el mismo momento a su ingreso a la organización.

La ventaja competitiva más relevante está en el capital humano: es la gente y su talento el cual hace la diferencia en las organizaciones.

La capacidad para resolver problemas, innovar, liderar y contribuir al crecimiento del negocio y un buen sistema de valores es lo que buscamos en nuestros colaboradores.

Construir una oferta atractiva es fundamental para atraer a los mejores colaboradores, y más aún para retenerlos. Lograr que las personas talentosas permanezcan es un factor crítico para nuestro éxito.

Una empresa honesta, un buen trabajo con metas claras y desafiantes, son los aspectos que se deben ofrecer a los nuevos miembros.

## Método de divulgación de oferta de trabajo:

El método de divulgación de oferta de trabajo para la búsqueda de nuevos colaboradores se debe hacer de la siguiente manera:

Para puestos operativos: colocando anuncios en universidades o centros de estudios en donde existan las condiciones de los candidatos.

## Proceso de selección de candidatos

Buscar personal con características a fines a descripción de puestos de la empresa

1. Recepción de solicitud de empleo
2. Entrevista de trabajo la cual consta de dos fases:
  - Entrevista inicial: antecedentes personales, detección de habilidades, historial, desarrollo laboral; (Duración 20min.)
  - Entrevista medible: aplicación de pruebas psicométricas (Tests de Dominios de Ainstey y prueba de Figs aplicado a la industria (40 min)
3. Evaluación de la entrevista, conclusiones y diagnostico final

## Método de inclusión

Las características de los candidatos a pertenecer a la organización dependen de cada puesto, pero a manera general son:

- Que cumplan el rango de edad 17-28 años
- Estudiantes de preparatoria o Licenciatura
- Disponibilidad del horario requerido
- Actitud de servicio.

## Aceptación de candidatos

De ser aceptado a ocupar algún puesto en la organización deberá capacitarse de forma constante, aceptando horarios establecidos, reglamento interno, uniforme y políticas de la empresa

## Documentos que se deben tener de cada candidato aceptado antes de comenzar a laborar, en el archivo de recursos humanos:

1. Copia de Acta de nacimiento
2. Copia de credencial de elector
3. Copia de la CURP
4. Comprobante de domicilio
5. Copia de certificado del último grado de estudios
6. Pruebas y evaluaciones
7. Diagnostico Final
8. Certificado médico
9. Número del seguro social

## Documentos que se lleven los nuevos colaboradores que se deben firmar y con copia para archivar:

1. Contrato de trabajo (anexo 3)
2. Reglamento de trabajo vigente
3. Políticas de aceptación al reglamento y uniformes

## Evaluación de los nuevos colaboradores

Los jefes inmediatos deben realizar una evaluación cada 8 días hasta los 32 días de haber ingresado a laborar, que describa los puntos fuertes y débiles del nuevo colaborador; su rendimiento, su potencial, así como las sugerencias para mejorarlo.

**OBJETIVO**

Conocer el proceso de establecimiento de horarios en base a las necesidades de los colaboradores y la empresa.

Postodoro® es una empresa que en su proceso de selección de personal da prioridad a los jóvenes de entre 17 y 28 años de edad, que se encuentren cursando algún nivel de escolaridad; con la finalidad de que formen parte del equipo de trabajo y puedan continuar en su preparación personal debe existir cierta flexibilidad en los horarios.

El método que se emplea para la determinación de horarios es la siguiente:

Los horarios se establecerán semanalmente en base a las necesidades de la empresa, respetando también la disponibilidad de horario de los colaboradores.

Durante la semana se debe comenzar a planear el horario de la siguiente semana, este se define por consenso, teniendo la última palabra el jefe de recursos humanos.

Se deben considerar para su planeación las vacaciones del personal, incapacidades, exámenes, compromisos del personal, etc. el día viernes recursos humanos autoriza y publica el horario definitivo, (tanto en el pizarrón como en internet, enviándolo por correo a los involucrados), una vez establecido no pueden existir cambios.

El número mínimo de días permitidos para trabajar por semana son 3 días. En caso de inasistencia, se deberá asistir a laborar el día de su descanso para cubrir el día que se ausento, esto quiere decir que el día de descanso se cambia automáticamente para el día de la falta.

**SALON:** La hora de entrada del área de salón en el turno de desayuno (apertura) es a las 08:30 a.m., comida a las 12:30 p.m. y la hora de entrada en el turno de cena es a las 6:00 p.m. o 7:30 p.m. hasta cierre.

**COCINA:** la hora de entrada del primer turno es a las 9:00 a.m. y la hora de entrada en el segundo turno es a las 5:00 p.m.

Los horarios de los meseros se deben organizar en base al número de meseros requeridos por día y por turno, de acuerdo a la siguiente tabla y/o en base a las necesidades de la empresa.

**MESEROS SUCURSAL:****CENTRO**

TURNO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Desayuno	1	1	1	1	1	1	1
Comida	4	4	4	4	5	5	6
Cena	4	4	4	5	6	6	4

**TEATRO**

TURNO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Desayuno	1	1	1	1	1	1	1
Comida	4	4	4	4	4	5	7
Cena	4	4	4	6	7	7	5

**COCINA SUCURSAL:****CENTRO**

TURNO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Apertura	4	4	4	5	5	5	5
Cierre	4	4	4	5	6	6	5

**TEATRO**

TURNO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
Apertura	4	4	4	5	5	5	5
Cierre	4	4	4	5	6	6	5

## OBJETIVO

Conocer como se realizan las actas laborales.

Las actas laborales se le otorgan a aquel colaborador que comete alguna falta como lo son: mala actitud ante sus compañeros, faltar al respeto, faltar a la autoridad, no colaborar en el equipo de trabajo, no cubrir el horario establecido, retardos, faltas, no cumplir con el reglamento, y cualquier evento que altere o perjudique al cuerpo de trabajo y la empresa.

Una acta de advertencia es aquella que se le otorga al trabajador con la finalidad de que se le prevenga y no vuelva a cometer una falta, si reincide se le aplicara una acta administrativa.

Una acta de advertencia o administrativa tiene la finalidad de sancionar al personal que lo amerite a través de un documento escrito firmado por las autoridades representativas de la organización (en este caso, contabilidad, recursos humanos y gerencia del servicio y/o cocina para dar fe de los hechos. Se establece de manera escrita describiendo los actos ocurridos.

Algunas consideraciones:

- Se manejan 10 minutos de tolerancia, pasando tres retardos es acta administrativa.
- Si el retardo es mayor a un minuto no se le otorga al trabajador bono de puntualidad.
- Faltas menores equivalen a acta de advertencia.
- Falta mayor o reincidencia equivale a acta administrativa.
- Dos actas de advertencia por diferentes faltas equivalen a un acta administrativa, la cual se debe levantar como tal.
- Tres actas administrativas son motivo de una rescisión de contrato.
- 4 faltas injustificadas en un lapso de 30 días ocasionan rescisión de contrato.

Todo esto es de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo y en base al Reglamento Laboral de la empresa.

## Formato de acta administrativa

En la ciudad de Xalapa Ver, siendo las \_\_\_\_\_ hrs. del día \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ se reunieron en la oficina del restaurante italiano POSTODORO, propiedad del C. XXXXXXXXXXXXXXX con domicilio Fiscal en la calle de Primo Verdad No. 11 , la contadora XXXXXXXXXXXXXXX (Contabilidad), el Lic. XXXXXXXXXXXXXXX (Recursos Humanos) y el C. XXXXXXXXXXXXXXX gerente de servicio, para levantar un acta de tipo \_\_\_\_\_ (administrativa o de advertencia) al C. \_\_\_\_\_ ya que \_\_\_\_\_ -- (especificación detallada del problema)-. Se le informa y se le levanta la presente acta debido a que de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo en su artículo 47 Fracción X puede realizarse una rescisión de contrato laboral sin responsabilidad alguna por parte de la empresa y/o patrón.

Por tal motivo se extiende la presente acta a fin de sancionar su mal desempeño.

\_\_\_\_\_  
 XXXXXXXXXXXXXXX  
 Recursos Humanos

\_\_\_\_\_  
 XXXXXXXXXXXXXXX  
 Contabilidad

\_\_\_\_\_  
 XXXXXXXXXXXXXXX  
 Gerente de Servicio

\_\_\_\_\_  
 XXXXXXXXXXXXXXX  
 Empleado

Ccp- Personal  
 Ccp.Recursos Humanos

## OBJETIVO

Proporcionarle al colaborador un beneficio de préstamo ante eventualidades.

Los beneficios sociales suelen entenderse como aquellas facilidades, comodidades, ventajas y servicios que la empresa ofrece a sus empleados para ahorrarles esfuerzos y preocupaciones. Algunos de los beneficios que existen en nuestra empresa son: Rotación de horarios, acomodo de horas, prima vacacional, seguro social, bonificaciones, comidas o cenas, consumos internos personales con 50% de descuento y préstamos.

Nuestro sistema de prestamos tiene la finalidad de ayudar a los colaboradores para mantener su estabilidad económica y laboral.

Nuestra política de prestamos establece que se debe considerar para dar un préstamo 3 puntos básicos:

- Desempeño del colaborador: si este cuenta con 2 o más actas administrativas acumuladas en los últimos 4 meses, el colaborador pierde automáticamente este beneficio.
- Confiabilidad de permanencia en la empresa: Muchas veces algunos colaboradores tienen planes de viajar a otras ciudades o próximos a salir de vacaciones, o se tiene el presentimiento de que pronto dejara de laborar en la empresa, el préstamo se debe otorgar con cautela, y no prestar una cantidad alta difícil de recuperar en el corto plazo.
- Antigüedad: Lo más importante es considerar su antigüedad para establecer el tamaño del monto a prestar.

Tabla de montos para préstamo

Antigüedad	Monto máximo
6 meses a 1 año	hasta 2 semanas de salario
1 año a 2 años	hasta 4 semanas de salario
2 años a 3 años	hasta 6 semanas de salario
más de 3 años	hasta 8 semanas de salario

\* nota: el monto máximo permitido es de \$4,800.00, y el pago mínimo semanal permitido es de \$100.00, no se pueden posponer pagos, este pago se descuenta de su nómina semanal, a partir de la siguiente semana inmediata al préstamo.

Ejemplo:

Un colaborador tiene un buen desempeño y existe confiabilidad en su pertenencia en la empresa, tiene 1.5 años laborando, se le puede llegar a prestar hasta 1 mes de su sueldo. Por ejemplo: se le prestaron \$1,000.00, estos los pagara en máximo 10 semanas (cada semana abonara \$100.00).

No se pueden hacer prestamos mayores a \$4,800.00, ya que se rompe la regla del tiempo máximo de pago y del pago mínimo.

En ningún caso los pagos de los prestamos se pueden posponer, ya que esto nos resta liquidez para afrontar los prestamos a otros colaboradores.