

# PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR



**ORO VERDE**<sup>®</sup>  
HOTELS

## Mesero

Oro Verde Hotels  
Hurtado s/n y Avenida del Ejército  
Guayaquil

[www.oroverdehotels.com](http://www.oroverdehotels.com)

VERSION 0.0.1

01/07/2019

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: ALIMENTOS Y BEBIDAS

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
<b>CÓDIGO</b>	POE-AYB-002	<b>FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN</b>	JULIO 1 2019
<b>FECHA EFECTIVA</b>	AGOSTO 1 2019	<b>FECHA DE NUEVA REVISIÓN</b>	AGOSTO 1 2020
<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	GERENTE DEPARTAMENTAL	<b>FIRMA</b>	
<b>AUTOR</b>	ORO VERDE MANAGEMENT	<b>APROBADO</b>	ISMAR KOURROSKI

## **OBJETIVO**

Servir con calidad y profesionalismo en el área de restaurantes asignada, brindando servicio profesional, organizado, estandarizado e íntegro a huéspedes y clientes del hotel.

## **ALCANCE**

- Mesero
- Capitán de Servicio (en ausencia de mesero)

## **DESARROLLO**

1. Cumplir con la asistencia, puntualidad, turnos, normas de presentación e higiene personal, herramientas y estándares de trabajos establecidos por el Hotel.
2. Asistir a las reuniones convocadas por el Asistente de Alimentos y Bebidas y/o el Capitán de Servicio, a fin de estar informado de las novedades con las que se inicia el turno de trabajo.
3. Revisar el corcho y la pizarra, traer las investigaciones internas, conocer los clientes vip, frases en inglés para la semana, estándar del día, conocer preferencias, anécdotas de los huéspedes en caso de alergias.
4. Realizar el mise en place de cada estación de trabajo – disponer de lencería, cubertería, cristalería, vajilla, palillos de dientes, aceite de oliva-vinagreta-ají, etc.
5. Cuidar el material del restaurante (vajilla, cubertería, cristalería, etc.) para controlar el stock y evitar pérdidas. Controlar el material de rotura por los clientes, anotarlos en la bitácora y darle de baja en el inventario del punto de consumo.
6. Limpiar el área donde se monta el buffet y etiquetar los nombres en cada plato del menú, especificando alérgenos y preferencias alimenticias como veganos, vegetarianos, etc.
7. Verificar estación fría (pone los hielos para que se mantenga fresca la alimentación, en caso de ser necesario).
8. Colaborar durante el turno con el personal de su área de trabajo a fin de que el servicio tenga siempre los niveles de excelencia esperados.
9. Mantener los implementos para las mesas: azucareros (azúcar blanca, morena y de dieta), saleros y pimenteros llenos.



18. Mantener limpio el mobiliario del restaurante (mesas, sillas, retira la vajilla, cristalería, cubiertos, etc.) tan pronto el cliente haya abandonado el restaurante, y vuelva a ponerse disponible a la venta.
19. Dejar preparado el menaje para el siguiente turno (mantelería, cubertería, vajilla, etc.)
20. El turno de la noche debe realizar el respectivo montaje para el desayuno buffet, culminando detalles para la apertura del mismo.
21. Reportar al Capitán novedades del turno (cuentas pendientes de pago, quejas de huéspedes o clientes, etc.).
22. Realizar otras tareas dispuestas por sus superiores inmediatos.
23. (Cambios de turnos) Entregar la información completa y correcta al que releve el turno, e informa que consumos tiene cada comensal dentro del restaurante, en caso de huéspedes informar si tienen créditos abiertos para cargos a las habitaciones.
24. Cumplir con los planes de limpieza (mobiliario e instalaciones) de acuerdo al plan establecido en cada propiedad.