

Nombre del puesto

Jefe de Sala o Maître

Otras denominaciones

Misión

El Maître o jefe de sala tiene como misión principal planificar, organizar y coordinar el servicio en el área de sala, conectando la cocina con el cliente, y liderando y supervisando al equipo de sala para asegurar que todo funcione perfectamente y se garantice la máxima satisfacción del cliente a través del mantenimiento de los altos estándares de calidad del servicio.

Funciones principales

Es posible que una vez analizadas las capacidades de la persona sólo se le asignen las tareas que puede ejecutar con mayor destreza y autonomía. Entre las principales funciones a asignar se encuentran:

- Planifica, junto con el responsable de cocina y la dirección del establecimiento, los servicios que se van a prestar (carta, menú, autoservicio, plancha, etc.).
- Planifica y organiza el servicio de restaurante y bar, definiendo los procesos a seguir antes, durante y después del servicio.
- Planificar las necesidades de personal, organizar turnos semanales y horarios y participar en el proceso de selección.
- Distribuir las mesas y las tareas entre el personal del equipo en función de sus capacidades.
- Controla que la sala esté en perfecto estado antes del comienzo del servicio.
- Supervisar y coordinar las actividades que realiza el personal de sala, asegurándose de que el trato y la atención al cliente sea la adecuada y de que el flujo del servicio cumple con los estándares de servicio del establecimiento.
- Capacitar y orientar al personal de sala en cuanto a técnicas de servicio, protocolo y estándares de calidad.
- Realizar el seguimiento de las reservas y gestionar el flujo de clientes en el área de comedor.
- Coordinar el servicio con el personal de cocina para garantizar la sincronización entre el orden de entrada de los pedidos, las salidas de los platos y el momento de servir.
- Organiza los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio, dotándolo de una estructura eficiente en función del tipo de establecimiento, de la categoría y de la rentabilidad económica esperada.

- Asesorar a los clientes sobre el menú, recomendando platos y maridajes adecuados.
- Garantizar que se cumplan los estándares de limpieza, organización y presentación en el área de comedor.
- Resolver cualquier problema o conflicto que pueda surgir durante el servicio, asegurando una resolución satisfactoria.
- Controla, vigila y supervisa que el cobro de los servicios se haya realizado de forma correcta.
- Gestión y supervisión de los aprovisionamientos necesarios para la realización del servicio y realización de pedidos cuando sea necesario.
- Coordinación con el departamento de ventas para la organización de promociones, eventos.
- Realizar un informe cada día después del servicio para mantener un registro y dejar constancia de todo lo ocurrido durante el servicio.

Formación y Experiencia

- Diploma de educación secundaria o equivalente.
- Experiencia previa como camarero, jefe de rango o con responsabilidad sobre equipos.
- Formación sobre alimentos y bebidas, así como de vinos y maridajes.
- Amplia experiencia en el manejo de situaciones difíciles y en la gestión de equipos de trabajo.
- Dominio de idiomas extranjero a nivel medio.

Competencias.

- Amplio conocimiento de alimentos, vinos y bebidas, así como de técnicas de servicio y protocolo.
- Conocimiento de sistemas de reservas y software de gestión de restaurantes.
- Conocimientos elevados de higiene y seguridad alimentaria.
- Conocimientos a nivel avanzado sobre enología y gastronomía.
- Capacidad para resolver problemas y tomar decisiones rápidas y acertadas
- Capacidad para mantener la cortesía y amabilidad incluso en situaciones desafiantes.
- Capacidad de comunicarse verbalmente de forma clara y efectiva.
- Capacidad de liderazgo y para motivar y guiar a un equipo.
- Habilidad para gestionar el tiempo y los recursos de manera efectiva.
- Habilidad para manejar situaciones estresantes y mantener la calma bajo presión.
- Orientación al cliente y pasión por el servicio.
- Actitud proactiva.
- Responsabilidad y compromiso con el negocio y el cliente.
- Flexibilidad y adaptabilidad para ajustarse a las demandas cambiantes del negocio.

Perfil de exigencias

Capacidades que el trabajo requiere de la persona para que pueda desempeñar con eficacia sus tareas.

Niveles: (A) Se requiere, (B) Se requiere ocasionalmente, (C) No se requiere

Capacidades requeridas	Definición	A	B	C	Observaciones
Destreza manual	Capacidad para realizar actividades que requieran acciones coordinadas, con precisión y rapidez manual	X			El camarero/a debe servir alimentos y bebidas y recoger mesas y vajilla
Desplazamiento	Capacidad para caminar o desplazarse, utilizando o no algún tipo de equipamiento.	X			El puesto de trabajo implica estar en movimiento de manera continua
Acceso a transporte	Capacidad para acceder (acceso físico) a transporte público o hacer uso de vehículo particular.		X		Se requiere para llegar al puesto de trabajo
Posición	Capacidad para adoptar o mantener una postura determinada. Sentado: Si, De pie: Si, Otras: Especifique	X			Una persona usuaria de silla de ruedas necesitaría que las instalaciones estén adaptadas
Fuerza	Capacidad para realizar esfuerzos físicos (ejercicio físico / carga-manipulación de pesos o de objetos de gran volumen).	X			Es necesario a la hora de servir y recoger las mesas
Tolerancia	Capacidad para soportar situaciones que puedan ser generadoras de estrés, tensión o fatiga mental.	X			Es uno de los requisitos del puesto
Autonomía personal	Capacidad para actuar con independencia, sin supervisión en actividades relacionadas con el autocuidado y la percepción de riesgos.	X			
Relaciones interpersonales	Capacidad para iniciar y mantener relaciones con otras personas.	X			Es necesario trabajar en equipo y mantener una buena atención al cliente
Orientación en el entorno	Capacidad para orientarse en el medio donde vive (barrio, ciudad) y utilizar (conocer y usar) el transporte público (metro, autobús).	X			

Capacidades requeridas	Definición	A	B	C	Observaciones
Manejo de dinero	Capacidad para participar en transacciones económicas básicas.	X			Para presentar las facturas y realizar el cobro
Aprendizaje	Capacidad para adquirir conocimientos para realizar nuevas tareas.	X			
Visión	Capacidad para reconocer o distinguir objetos y colores.	X			
Audición	Capacidad para oír, reconocer o discriminar sonidos.	X			
Comprensión verbal	Capacidad para entender mensajes orales.	X			
Expresión verbal	Capacidad para expresar mensajes orales	X			

Condiciones de trabajo

Equipo de trabajo utilizado habitualmente, mobiliario, tecnología, herramientas, maquinaria, etc.

Mobiliario utilizado	Tecnología o maquinaria utilizada
Barra o mostrador Mobiliario de almacenamiento de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> - Caja registradora y datáfono - Electrodomésticos: nevera, congelador, lavavajillas, cafetera, entre otros. - Utensilios utilizados para tomar la comanda y servir (libreta, bolígrafo, móvil, abridor, sacacorchos, bandeja, etc.)

Condiciones ambientales del puesto de trabajo

Condiciones especiales del entorno ambiental en relación con los siguientes factores.

Factores ambientales	Sí / No	Observaciones
Temperatura	No	
Humedad	No	
Iluminación	No	
Ruido	Sí	En horas punta el ruido puede ser considerable

Factores ambientales	Sí / No	Observaciones
Vibraciones	No	
Ambiente con condiciones climáticas extremas (polvo, humo, aire acondicionado, etc.)	No	

Factores de riesgo

Situaciones de riesgo relacionadas con los siguientes factores

Factores de riesgo	Sí / No	Observaciones
Maquinaria	Sí	Electrodomésticos y utensilios empleados para servir
Alturas	No	
Esfuerzos	Sí	Puede ayudar a los camareros a poner y quitar las mesas
Movilidad	Sí	
Posición	Sí	Usualmente de pie y durante largas horas
Tensión, ansiedad, estrés	Sí	Trabajo bajo presión en horas punta
Manipulación	Sí	
Horarios - Jornadas	Sí	Trabajo por turnos y a veces en horario nocturno
Trabajo en espacios interiores	Sí	
Trabajo en espacios exteriores	Sí	El restaurante puede tener terraza
Expresión oral continuada	Sí	Para coordinar al resto del equipo y atención al cliente

Accesibilidad en el puesto de trabajo

Consulte el Anexo II. Recomendaciones para la adaptación del puesto de trabajo.