

Bienvenido(a) A mi casa de sabor Bar & Grill

Bienvenidos a nuestro equipo!!

Le damos la bienvenida a Mi Casa De Sabor. Esperamos la oportunidad de trabajar con usted y queremos que sepa que reconocemos a nuestros empleados como uno de nuestros recursos más valiosos. Nuestro continuo éxito en proporcionar la más alta calidad de alimentos, bebidas y servicio a nuestros clientes depende de tener personas de calidad como usted y sus compañeros de trabajo. Queremos que disfrute su tiempo aquí y están comprometidos a ayudarle a tener éxito en su nuevo trabajo.

Hemos preparado este manual para responder a algunas de las preguntas que usted pueda tener sobre Mi Casa De Sabor y sus políticas. Este manual es solo una guía. Lea a fondo, si tiene preguntas sobre cualquier cosa, póngase en contacto con un gerente para obtener ayuda. Esperamos que encuentre su tiempo con nosotros para ser una experiencia agradable y gratificante.

Una vez más, bienvenidos a Mi Casa De Sabor!

Nuestra misión.....	3
Nuestra Filosofía Empresarial.....	3
Acerca de nuestro manual.....	4
EMPLEO.....	5
Contratación	5
Periodo de orientación	6
Formación.....	6
Evaluaciones	6
Tiempo Extra	7
Normas de	8
Hostigamiento.....	10
Ausencias	11
Tardanza.....	12
Renuncias	12
Procesos de pago	12
Beneficios	14
Políticas y prácticas del restaurante	18
Servicio de Custodia	18
¡Administración! Relaciones.....	19
La seguridad.....	21
Saneamiento.....	22
Código de vestimenta	23
Accidentes y Situaciones de Emergencia	24
Política de servicio de alcohol	25
Solicitud.....	26
MANUAL DE INSTRUCCIONES Recit	27

Nuestra Misión

La misión de Mi Casa De Sabor es enriquecer la vida de nuestros huéspedes, nuestros empleados y propietarios. Lo hacemos a través de alimentos y bebidas de calidad superior, un legendario servicio al cliente, crecimiento de ventas, control de costos y tratando a nuestros empleados como familia. Creemos que nuestros empleados son uno de nuestros recursos más importantes y nuestro éxito depende de la creación y retención de un personal capaz de ofrecer una experiencia gastronómica excepcional a cada cliente, cada vez.

Nuestra Filosofía Empresarial

El éxito de Mi Casa De Sabor depende de nuestra gente. Nuestro restaurante sólo puede prosperar y proporcionar oportunidades de empleo y crecimiento cuando mejoramos continuamente nosotros mismos, y el trabajo que hacemos. Reconocemos, sin embargo, que el éxito no se mide por las ventas; Cuenta de invitados, y números solo. Nos medimos tanto por la forma en que alcanzamos nuestros objetivos como por los logros reales. Creemos que un compromiso con valores intransigentes e integridad siempre debe guiar nuestras decisiones y acciones mientras perseguimos nuestros objetivos. Los siguientes son los valores fundamentales que forman la base de nuestra medición del éxito: Creemos en proporcionar un servicio legendario. Nuestro objetivo es proporcionar el tipo de cuidado único y genuino de atención personal y atención que nuestros clientes teñen historias acerca.

Creemos que el bien no es bueno. Suficiente. Nunca dejamos de tratar de hacerlo mejor, sin importar lo buenos que somos. Constantemente nos esforzamos por "elevar la barra".

Creemos en la honestidad y la confianza. Trabajamos para construir confianza con los demás en cada transacción e interacción. Reconocemos que la honestidad y la confianza forman el vínculo que une las organizaciones y las relaciones.

Creemos en la formación continua y el desarrollo de nuestra gente. Lo vemos como una inversión digna en el futuro del restaurante y como una manera de permitir a nuestra gente para lograr su potencial en lo que hacen.

Creemos que nuestro éxito continuo depende del trabajo en equipo. *Sabemos que los grandes logros solo son posibles si nos ayudamos y respetamos mutuamente.*

Creemos en un restaurante limpio y ordenado. *Desde la limpieza después del turno hasta las pequeñas toallitas y la limpieza durante todo el día, un restaurante limpio es un restaurante apetecible.*

Creemos en ser responsables ante los demás y ante nosotros mismos. *Hacemos lo que decimos que vamos a hacer cuando decimos que vamos a hacerlo. Creemos en la responsabilidad personal y evitamos culpar a los demás cuando las cosas no salen como lo planeamos.*

Este manual está diseñado para ayudarlo a familiarizarse con Mi Casa De Sabor. Queremos que comprenda cómo hacemos negocios y cuán importantes son usted y todos los empleados para ayudarnos a cuidar a nuestros huéspedes y hacer de este un lugar gratificante para trabajar.

Las políticas establecidas en este manual pueden cambiar de vez en cuando. Tampoco es perfecto. Hemos hecho todo lo posible para incluir tanta información como sea posible de una manera fácil de entender.

Este manual no es un contrato, que garantice su empleo en un momento específico. Tanto usted como Mi Casa De Sabor pueden rescindir su empleo en cualquier momento y por cualquier motivo, con o sin causa o aviso. Entienda que ningún supervisor, gerente o representante de Mi Casa De Sabor, que no sea el propietario de Mi Casa De Sabor, tiene la autoridad de celebrar ningún acuerdo con usted para obtener un empleo durante un período determinado o de hacer tales promesas o compromisos.

Le deseamos la mejor de las suertes en su posición y esperamos que su empleo en Mi Casa De Sabor y, tal como lo expresamos anteriormente en este manual, será una experiencia muy agradable y gratificante.

Es política de Mi Casa De Sabor contratar solo ciudadanos de los Estados Unidos y extranjeros autorizados para trabajar en este país. Según lo exige la ley, los empleados deberán presentar documentos originales que establezcan esta autorización dentro de los tres días posteriores a la fecha de contratación. Si los documentos no se proporcionan dentro del período de tres días, no tenemos otra opción, según la ley, sino despedir al empleado hasta que se proporcionen los documentos correspondientes. Tanto los empleados como los empleadores deben completar un formulario elaborado por el Departamento de Trabajo, formulario 1-9. En la Sección 1 del formulario 1-9, la información proporcionada por el empleado debe ser válida y auténtica. Si en cualquier momento durante el empleo de un empleado, se descubre que cualquier documento utilizado no es válido o no es auténtico, el empleado debe, por ley, darse de baja inmediatamente.

No discriminación

Mi Casa De Sabor es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades. No toleraremos la discriminación por motivos de raza, sexo, edad, origen nacional, religión, orientación sexual o discapacidad. Las decisiones de empleo, como la contratación, la promoción, la compensación, la capacitación y la disciplina se tomarán solo por razones comerciales legítimas basadas en las calificaciones y otros factores no discriminatorios.

Requisitos de edad

Todos los servidores, según la ley, deben tener al menos 18 años de edad. Los empleados menores de 18 años deben cumplir con todas las pautas federales de salarios y horas, sin excepciones. Los permisos de trabajo requeridos deben ser suministrados cuando corresponda. Ningún empleado menor de 18 años puede recibir pedidos o servir bebidas alcohólicas.

Acerca de nuestro manual

Periodo De Orientación

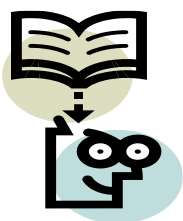
Ha sido a través de nuestro proceso de selección de empleados, que usted ha sido seleccionado para el empleo y por qué parece tener el potencial para convertirse en un empleado exitoso. Sin embargo, queremos darle la oportunidad de comenzar el período de entrenamiento, conocerle, ver cómo encaja con sus compañeros de trabajo y determinar si usted está dispuesto y capaz de llevar a cabo las responsabilidades para el puesto en el que fue contratado. También es importante que nos conozca y se familiarice con la forma en que operamos para averiguar si este trabajo es un buen ajuste, por lo tanto, tenemos un Período de orientación de 2 semanas para ese propósito mencionado anteriormente. El período de 2 semanas le permite tanto a usted como a la empresa para ver si es o no un buen ajuste y si no, parte de la empresa como amigos. Durante el Periodo de Orientación comenzará su formación y será observado por la dirección. Además, durante este tiempo si sientes que no entiendes lo que se espera de ti o que necesitas entrenamiento adicional, te animamos a que hagas preguntas y busques ayuda adicional de nuestro personal directivo.



Todos los empleados reciben evaluaciones de desempeño escritas y verbales dos veces al año, en marzo y septiembre. El proceso de evaluación tiene el objetivo de hacerle saber qué tan bien está funcionando y ayudarlo a ser más efectivo y productivo. La evaluación también le brinda la oportunidad de compartir sus pensamientos sobre su desempeño y objetivos futuros con su gerente.

El proceso de evaluación es una oportunidad para identificar logros y puntos fuertes, así como para debatir abiertamente sobre áreas y objetivos para cualquier mejora. Dependiendo de su posición y rendimiento, puede ser elegible para un aumento salarial. Los aumentos salariales no están garantizados. Las recompensas se basan únicamente en el desempeño y los resultados del trabajo de una persona.

Horarios



Los horarios están preparados para cumplir con las demandas de trabajo del restaurante. A medida que el trabajo exige cambios, la administración se reserva el derecho de ajustar los horarios y turnos de trabajo. Los horarios se publican semanalmente los Lunes o Viernes. Cada empleado es responsable de trabajar sus turnos. Tenga en cuenta que los fines de semana son nuestros cambios más cruciales.

Debe llegar para su turno con tiempo suficiente para asegurarse de que esté listo para trabajar cuando comience su turno. Sugerimos que llegue entre 10 y 15 minutos antes de que comience su turno para que tenga tiempo de instalarse y estar listo para su turno. Debes registrarte cuando comience tu turno y

estar listo para comenzar a trabajar de inmediato. Los empleados deben ingresar y salir por la puerta trasera durante el horario comercial, no por la puerta principal.

Los cambios de horario pueden permitirse solo si encuentra un reemplazo y obtiene la aprobación de un gerente. Para ser válido, el gerente debe indicar e iniciar el cambio en el programa publicado. El restaurante generalmente requiere altos niveles de personal en o alrededor de las vacaciones y otros eventos especiales. Entendemos que usted tiene una vida fuera del restaurante y siempre intentará encontrar la manera de trabajar con usted en sus solicitudes de horario. La solicitud del horario debe enviarse con 2 semanas de anticipación. Le pedimos que recuerde cuán crucial es cada posición para el correcto funcionamiento del restaurante. Recuerde que, aunque intentaremos cumplir con sus solicitudes, no hay garantía de que obtendrá el tiempo solicitado.

Estándares de conducta.

De acuerdo con nuestra Misión y valores, es importante para: Todos los empleados deben estar completamente al tanto de las reglas que rigen nuestra conducta y comportamiento. Para trabajar en equipo y mantener un ambiente de trabajo ordenado, productivo y positivo, todos deben cumplir con los estándares de conducta y políticas razonables del Restaurante. UN EMPLEADO INVOLUCRADO EN CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES CONDUCTAS PUEDE RESULTAR EN UNA ACCIÓN DISCIPLINARIA HASTA UNA INCLUYENDO UNA TERMINACIÓN INMEDIATA SIN UNA ADVERTENCIA ESCRITA.

TERMINACIÓN INMEDIATA SIN UNA ADVERTENCIA ESCRITA.

- 1. Autorización de trabajo inválida (formulario 1-9)*
- 2. Proporcionar información falsa o engañosa al Restaurante, incluida información al momento de la solicitud de empleo, licencia o pago por enfermedad.*
- 3. No presentarse para un turno sin notificar al gerente de turno. (Sin llamada, sin show, sin trabajo)*
- 4. Avisar a otro empleado "entrando" o "fuera" en el sistema de control de tiempo del restaurante o haciendo que otro empleado lo marque "entrando" o "fuera".*
- 5. Dejar su trabajo antes de la hora programada sin el permiso del gerente de turno.*
- 6. Uso de lenguaje sucio o abusivo. Recuerde que servimos a una variedad de personas, incluidos los niños*
- 7. Conducta desordenada o indecente.*
- 8. Apostar en la propiedad del restaurante.*
- 9. Robo de propiedad de clientes, empleados o restaurantes, incluidos los artículos que se encuentran en las instalaciones del restaurante.*
- 10. Robo, deshonestidad o mal manejo de los fondos del restaurante. Incumplimiento de los procedimientos de procesamiento de efectivo, cheque de invitado o tarjeta de crédito.*
- 11. Negarse a seguir las instrucciones.*
- 12. Participar en acoso de cualquier tipo hacia otro empleado o cliente.*

13. Incumplimiento de las responsabilidades laborales de manera consistente dentro del período de orientación de 2 semanas.
14. Uso, distribución o posesión de drogas ilegales en la propiedad del restaurante o estar bajo la influencia de estas sustancias cuando se presenta al trabajo o durante el horario de trabajo.
15. Desperdicio o destrucción de la propiedad del restaurante.
16. Acciones o amenazas de violencia o lenguaje abusivo dirigidas hacia un cliente u otro miembro del personal.
17. Tardanza excesiva.
18. Falla habitual de entrada o salida.
19. Divulgación de información confidencial incluyendo políticas, procedimientos, recetas, manuales o cualquier información de propiedad a cualquier persona fuera del restaurante.
20. Comportamiento grosero o incorrecto con los clientes, incluida la discusión de consejos.
21. Fumar o comer en áreas no aprobadas o durante pausas no autorizadas.
22. No estacionarse en el área de estacionamiento designado por el empleado.
23. No entrar y salir del restaurante a través de una entrada aprobada.
24. Incumplimiento de los estándares de aseo personal y limpieza del restaurante.
25. Incumplimiento del uniforme del restaurante y los requisitos de vestimenta.
26. Operación, reparación o intento no autorizado de reparar máquinas, herramientas o equipos.
27. Falta de informar los riesgos de seguridad, defectos del equipo, accidentes o lesiones inmediatamente a la gerencia.

Acoso

Es política de este restaurante tratar a todo el personal con dignidad y respeto y tomar decisiones de personal sin

- con respecto a raza, sexo, edad, color, origen nacional, religión o discapacidad. Nos esforzamos por brindar a todos un lugar de trabajo libre de acoso de cualquier tipo. Se alienta a los empleados a informar puntualmente las incidencias de acoso.

Acoso sexual

Todos nuestros empleados tienen derecho a estar libres de acoso sexual. Mi Casa De Sabor no aprueba acciones, palabras, bromas o comentarios que una persona razonable consideraría acoso sexual o coactivo.

Definición de acoso sexual

El acoso sexual abarca cualquier atención sexual, de cualquier género, que no sea deseada y se define como avances no deseados, solicitudes de favores sexuales u otra conducta verbal o física de naturaleza sexual cuando:

1. *La presentación se hace un término o condición expresa o implícita de empleo o estado en una clase, programa o actividad.*
2. *La presentación o el rechazo del comportamiento se usa para tomar una decisión educativa o de empleo (como la contratación, la promoción o la calificación de un curso).*

3. La conducta tiene el propósito o efecto de interferir irrazonablemente con el trabajo de una persona o el desempeño educativo o crea un ambiente intimidante, hostil u ofensivo para el trabajo o el aprendizaje, incluido el acoso en el lugar de trabajo de un tercero, como un vendedor.

El acoso sexual puede tomar muchas formas, por ejemplo:

4. Asalto físico.

5. Amenazas directas o implícitas que la sumisión a avances sexuales será una condición de empleo, horario de trabajo, promoción, asignaciones de trabajo, evaluación, salarios o cualquier otra condición de empleo.

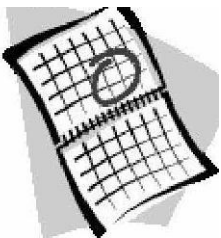
6. Propuestas directas de naturaleza sexual. 7. Comentarios de naturaleza sexual.

8. Tocar, dar palmaditas, abrazarse o cepillarse innecesariamente contra el cuerpo de una persona.

9. Observaciones de naturaleza sexual sobre la cioterapia, el cuerpo, la actividad sexual o experiencia sexual previa de una persona.

10. Los empleados deben preocuparse no solo por la intención de sus acciones de este tipo sino también por los efectos; Mientras que el acoso sexual involucra la repetida atención sexual no deseada, las personas involucradas en incidentes aislados o inadvertidos demuestran insensibilidad hacia los demás. Las repeticiones se considerarán violaciones intencionales de la política.

Cualquier persona que considere necesario hablar sobre lo que puede parecer acoso sexual debe denunciar el acoso de inmediato a al menos dos personas que se encuentren bajo la supervisión o la administración. Su informe se mantendrá lo más confidencial posible. Se realizará una investigación rápida y exhaustiva. Si se confirma un reclamo, la Compañía tomará medidas inmediatas y apropiadas, incluida la disciplina y posible terminación.



Ausentismo

Se espera que todos los empleados trabajen de manera regular y constante y completen sus horas regulares programadas por semana. El ausentismo excesivo puede resultar en una acción disciplinaria, que puede incluir el despido. La acción disciplinaria tomada debido al ausentismo se considerará de manera individual, luego de una revisión del ausentismo del empleado y el registro general de trabajo.

1. Si va a llegar tarde o se perderá el trabajo, se espera que los empleados llamen y hablen con un gerente al menos 2 horas antes de la fecha programada para el trabajo.

2. Cualquier empleado que no llame o se presente a trabajar durante dos turnos consecutivos se considerará que ha renunciado voluntariamente a su empleo en Mi Casa De Sabor.

3. Antes de tomar un permiso de ausencia por motivos de vacaciones, permisos personales, obligaciones militares o de lesiones u otra ausencia planificada, se debe realizar una Solicitud de Permiso del Empleado. Una solicitud de permiso de empleado se enviará por correo electrónico

a (micasadesabor@att.net) o en escribiendo a un gerente y consiste en un nombre, fechas solicitadas y el motivo de la solicitud.

4. Las solicitudes de licencia del empleado deben enviarse al menos dos semanas antes de la fecha de salida programada, a menos que la solicitud se deba a una emergencia inesperada. La naturaleza de la emergencia debe compartirse con un propietario o gerente.

5. Durante los meses de mayor actividad del año, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, no solicite tiempo libre. A menos que los motivos sean convincentes en extremo, su solicitud será denegada.

6. Para volver al trabajo de un accidente o licencia médica, todos los empleados deben presentar una liberación del médico.

7. Se considerará que cualquier empleado que no regrese al trabajo al vencimiento de un permiso de ausencia personal abandonará su trabajo, a menos que a Mi Casa De Sabor se le notifique un motivo, satisfactorio para la gerencia, por no regresar al trabajo en el fin del permiso de ausencia.

Llegadas Tardes



Los empleados deben estar preparados para comenzar a trabajar prontamente al comienzo del turno. Siempre llegue al restaurante de 10 a 15 minutos antes de su turno. Su horario programado es el tiempo que se espera que esté en su trabajo, no llegue al restaurante. La tardanza repetida es motivo de terminación. Si no puede comenzar a trabajar a la hora programada, llame al restaurante y hable con el gerente de turno.

Renuncia



Se le solicita que avise con dos semanas de anticipación sobre sus planes de abandonar el restaurante. Un aviso es importante para que tengamos tiempo para contratar a alguien que tome su lugar. Dar un aviso de dos semanas es una cortesía profesional y asegura que usted es elegible para volver a contratar y no tendrá una "notificación de ausencia sin renuncia" en su registro de empleo.

Procedimientos de pago

Procedimientos de reloj de tiempo

Debes llegar al restaurante de 10 a 15 minutos antes de que estés programado para comenzar a trabajar. Puede marcar dentro de 5 minutos del comienzo de su turno. A todos los empleados por hora se les da un número de identificación de empleado para marcar dentro y fuera del sistema de control de tiempo del restaurante.

Tampoco está permitido alterar, alterar o falsificar registros de tiempo o registrar el tiempo en el número de ID de otro empleado, y puede dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.



Reporte todas sus Propinas



Como empleado de un restaurante, todas las propinas que recibe, ya sea en efectivo o incluidos en una transacción con tarjeta de crédito, son ingresos sujetos a impuestos para usted. La ley federal le exige que informe y registre sus propinas reales por cada turno.

Al final de cada turno, los empleados con propinas deben divulgar cuándo salgan al final del turno, la cantidad de propinas de la tarjeta de crédito y el total de propinas, menos las propinas compartidas con otros empleados. Sus propinas se registrarán y reflejarán en total en su talón de cheque de pago. El endoso de su sueldo indica que usted reconoce que su información de punta en el talón es precisa y correcta.

Es responsabilidad del empleado cumplir con los requisitos del IRS de

informar todos sus
informar todos sus
solicite al restaura
propinas a los emp
el 15% de sus vent

Le recomendamos
reducirá las posibil
mayores beneficio

Su cheque de pago indicará sus ingresos brutos, así como deducciones para los impuestos federales y estatales de retención y los impuestos a la seguridad social y Medicare. Los impuestos federales y estatales de retención están autorizados por usted en base a la información que nos proporcionó en el formulario W-4. Si desea una explicación de sus deducciones o si desea cambiarlas de alguna manera, consulte a un gerente.

de
e le
enos
Esto
ara
al.

Checkes de Pago

Su chequ
las 6 de l

De acuerdo con la ley estatal, el restaurante cumple con las órdenes judiciales en relación con los embargos de los cheques de pago de los empleados según lo indiquen las autoridades correspondientes. Se le notificará cualquier deducción de nómina ordenada por la corte.

Deducciones en su cheque

Cambio de direccion

Le pedimos que informe cualquier cambio de dirección a la gerencia tan pronto como sea posible para que su declaración de ingresos y deducciones, formulario W-2, se envíe por correo a la dirección correcta.

Pagos perdidos

Reporte los cheques perdidos a Managment. Pararemos el pago del cheque perdido y le volvemos a emitir otro cheque en el siguiente ciclo de nómina. El cheque emitido incurrirá en una deducción igual al cargo de pago de detención bancaria.

Beneficios

Seguro de salud

En este momento Mi Casa De Sabor no puede ofrecer seguro de salud. Nos disculpamos, pero es demasiado caro.

Licencia familiar y médica

Un empleado, que ha estado empleado durante al menos 12 meses y durante al menos 1,250 horas de servicio durante los 12 meses anteriores, puede recibir permiso no remunerado por una o más de las siguientes razones:

- 1. Nacimiento del hijo / hija y para cuidar a ese hijo / hija.*
- 2. Colocación del hijo / hija con el empleado para adopción o cuidado de crianza.*
- 3. Para cuidar a un cónyuge, hijo, hija o padre que tiene una condición de salud grave.*
- 5. Una condición de salud grave que hace que el empleado sea incapaz de realizar las funciones de su puesto.*

En virtud de esta política, se puede otorgar un total de 12 semanas laborales de licencia durante cualquier período de 12 meses. Tal licencia debe tomarse de forma sostenida o ininterrumpida,

excepto que se puede tomar una licencia intermitente para atención médica seria del empleado, hijo, cónyuge o padre. Debe proporcionar el aviso previo lo más razonablemente posible.

Vacaciones

Debido a la naturaleza del negocio de los restaurantes, debe trabajar en vacaciones.

Actualmente, es nuestra política cerrar el restaurante por negocios en los siguientes feriados:

Día de Acción de Gracias a las 6:00 pm y Navidad a las 6:00 pm

Vacaciones

El restaurante ofrece vacaciones para permitir a los empleados abandonar su entorno de trabajo por un período de tiempo y deben tomarse dentro del año en que se obtienen.

Todos los empleados a tiempo completo que han estado en el restaurante por un período consecutivo de 12 meses son elegibles para una semana de vacaciones no pagadas. Los empleados se consideran de tiempo completo

si promediaron más de 30 horas de trabajo por semana el año anterior. Como se indicó anteriormente, el último trimestre del año no está disponible para las vacaciones.

Para solicitar tiempo libre para las vacaciones, utilice el procedimiento indicado anteriormente (Solicitud de permiso del empleado). Se solicita a los empleados que envíen solicitudes de vacaciones al menos un mes antes de la fecha de vacaciones programadas, a menos que la solicitud se deba a una situación inesperada. Se harán esfuerzos para otorgar tiempo de vacaciones según lo solicitado, pero las necesidades comerciales pueden requerir que el empleado ajuste su tiempo de vacaciones.

Compensación del trabajador

La compensación al trabajador proporciona beneficios para los empleados que sufren lesiones personales por accidentes o ilicitudes que surgen de, y en el curso de, su empleo en el restaurante. Un empleado que se lesiona en el trabajo, independientemente de la gravedad de la lesión o la ilicitud, debe:

4 Informe la ocurrencia al gerente de turno.

4 El gerente de turno deberá obtener información sobre exactamente qué sucedió, cómo ocurrió la lesión o la ilicitud, la hora y el lugar exactos, así como también cualquier testigo de la ocurrencia.

Si un empleado experimenta una lesión incapacitante en el trabajo, cuya naturaleza requiere una ausencia del trabajo, un gerente proporcionará al empleado información sobre sus beneficios legales.



Comidas del empleado

Todos los servidores comerán con un 25% de descuento del precio del menú. Una comida por turno. El café, el fountain y el té son gratuitos, pero las bebidas envasadas o embotelladas se

cobrarán la mitad del precio del menú. Detrás de la casa a los empleados se les permite una comida gratis por turno. Las sodas cuestan \$ 1.00 cada una y el dinero irá directamente a un gerente.

Servicio al cliente

Nuestro restaurante existe solo por los clientes y, en particular, por los clientes habituales que voluntariamente deciden regresar aquí y gastar su dinero en nuestros alimentos y bebidas. Sin el cliente, no tenemos un restaurante, son la única razón por la que estamos aquí. Como resultado, cuidar a nuestros clientes es nuestra más alta prioridad, de hecho un privilegio, nunca una interrupción. En Mi Casa De Sabor, ¡el cliente siempre es lo primero!



Quejas de clientes

A nadie le gusta ser el destinatario de las quejas de los clientes, pero se deben esperar quejas como parte del negocio de la hospitalidad. Las quejas pueden incluso verse de manera positiva si se manejan adecuadamente. Las quejas pueden brindarnos información sobre cómo mejorar nuestro Restaurante, los clientes exigentes nos obligan a ser lo mejor y resolver las quejas de manera satisfactoria, incluso pueden aumentar la lealtad del cliente SI se manejan adecuadamente.

Cuando se enfrenta a un cliente se queja:

- *No te pongas a la defensiva y trata de explicar, consigue un gerente.*
- *Retire el objeto ofensivo inmediatamente y obtenga un administrador. Discúlpese por el problema y hágale saber al cliente que se encargará del problema y obtendrá un administrador. Ah, y finalmente, siempre informe a un gerente del incidente.*
- *Haga todo lo posible para que el cliente sepa que usted se preocupa y que este no es el tipo de experiencia que desea que tengan en nuestro restaurante.*



Cortesía telefónica

- *Es responsabilidad de todos responder el teléfono. Siempre responda el teléfono de inmediato, dentro de dos timbres. Siempre responda de manera amistosa y educada: "Buenos días, tarde, noche), Mi Casa De Sabor, ¿cómo puedo ayudarlo?"*
- *Responda a cualquier pregunta que esté absolutamente seguro de la respuesta. Si no está seguro, pregúntele a la persona si puede ponerlos en espera por un momento y rápidamente derivar la llamada a un gerente. Siempre agradece a la persona por llamar. Siempre*
- *pregunte a la persona que llama por su nombre cuando piden hablar con un gerente o cliente.*



Gestión / Relaciones con los empleados

Nuestros gerentes están comprometidos y capacitados para proporcionarle las herramientas y el entorno de trabajo positivo para que haga su trabajo lo mejor que pueda con mínimas distracciones. Nuestro personal de administración lo tratará con respeto y dignidad y haremos todo lo posible para reconocer y premiar su arduo trabajo y logros.

- *Reconocemos que puede haber ocasiones para malentendidos y problemas por venir. Queremos aclarar este tipo de situaciones de manera justa y oportuna y para hacer esto necesitamos su ayuda para llamar nuestra atención. Queremos que sepa que "la gerencia nunca está demasiado*

ocupada como para estar informada de los problemas relacionados con el trabajo, las quejas o las disputas de cualquier empleado".

- *Si tiene ese problema, debe hablar con un gerente de inmediato. Ellos escucharán de una manera abierta, objetiva y cortés. Queremos comprender y resolver Si el problema no se resuelve a su satisfacción, debe abordar el asunto con Freddy o Rosario.*
- *Se tomarán todas las medidas necesarias para resolver un problema o resolver una disputa de manera justa y equitativa. Como dijimos en la "Carta de Bienvenida", reconocemos a nuestros empleados como uno de nuestros recursos más valiosos y nos tomamos muy en serio todos los problemas y quejas de los empleados. Ningún problema es demasiado pequeño o insignificante, y cada tema recibirá la mayor atención y consideración.*



Reuniones

Las reuniones del personal se llevarán a cabo regularmente para su beneficio, así como para el restaurante. Las reuniones se llevan a cabo por una variedad de razones y pueden incluir nuevas ofertas de menú, próximas promociones y eventos, capacitación, políticas, etc. Estas reuniones se tratan como un turno y la asistencia es obligatoria. Solo se aceptarán ausencias aprobadas por la gerencia. La mayoría de las reuniones ofrecen a los empleados la oportunidad de proporcionar información valiosa para comentarios y proporcionar sugerencias para mejorar nuestro entorno de trabajo y la operación del restaurante.



Trabajo en equipo

No podemos lograr nuestros objetivos y proporcionar los más altos niveles de servicio a nuestros clientes sin trabajar en equipo. El trabajo en equipo

básicamente se reduce a cortesía y sentido común. Si un compañero de trabajo está sobrecargado y usted no, ayúdelo de cualquier manera que pueda. Solo es cuestión de tiempo antes de que le devuelvan el favor. Inclúyalo para ayudar a un cliente ya sea técnicamente suyo o no. Si otro empleado no se ha familiarizado con algo y lo tiene, pregúntele si puede sugerir otra forma de hacerlo. El genuino trabajo en equipo hace que la experiencia laboral sea mucho más placentera y satisfactoria y da como resultado clientes más felices (y más generosos).

Comunicación



Es importante que cada empleado tenga una buena idea de "qué está pasando" en el restaurante. Es responsabilidad de la administración mantener a todos informados sobre los cambios en curso y las noticias que afectan al restaurante y a nuestra gente. Dicha comunicación se lleva a cabo principalmente en reuniones previas al turno, reuniones generales y mediante la publicación de avisos e información en el "tablero de anuncios" ubicado en el costado del congelador.



La seguridad

Mi Casa De Sabor se compromete a mantener un lugar de trabajo seguro para todos nuestros empleados. El momento de ser consciente de la seguridad es antes de que ocurra un accidente. La seguridad es responsabilidad de todos y es una parte regular y continua del trabajo de todos.



Recibirá información y capacitación más específica y detallada sobre cuestiones de seguridad como parte continua de su empleo. Sin embargo, aquí hay algunas pautas básicas y reglas de seguridad para mantener siempre en mmd:

- 1.- Limpie los derrames inmediatamente.*
- 2.- Nunca corras por los pasillos o la cocina, siempre camina con cuidado. Incluso cuando está ocupado, tome pequeños pasos y preste atención.*
- 3.- Use calzado con suela antideslizante. No cuestan más que los zapatos estándar. Pregúntale a tu gerente dónde comprarlos.*
- 4.- Informar equipos o herramientas defectuosas a un gerente de inmediato.*
- 5.- Nunca opere el equipo a menos que haya recibido capacitación sobre cómo usarlo adecuadamente.*
- 6.- Presta especial atención al usar cortadoras. Son muy agudos y se mueven muy rápido.*
- 7.- Use guantes de nailon sin corte para limpiar rebanadoras. Si no tienes un par, mira a un gerente.*
- 8.- Nunca intentes atrapar un cuchillo que cae. Los cuchillos son más fáciles de reemplazar que los dedos.*
- 10.- Hazle saber a la gente cuando llevas algo caliente. No seas tímido, grita algo así como, "COSAS CALIENTES QUE VIENEN POR MEDIO".*
- 11.- No coloques comida o platos calientes delante de niños pequeños.*

12.- Use las técnicas apropiadas de levantamiento. Nunca levante demasiado. Si es incómodo, haga dos viajes o reciba un poco de help. Recuerde doblar siempre las rodillas, levantar con las piernas, no con la espalda.



Saneamiento

¡Estamos obsesionados con el saneamiento y la seguridad alimentaria! Debido a la naturaleza del negocio de los restaurantes, es ABSOLUTAMENTE ESENCIAL que TODOS sigan el manejo seguro de alimentos procedimientos. Esta es un área del restaurante donde no hay absolutamente ningún compromiso. NUNCA tome atajos para la seguridad y el manejo de los alimentos. Todos los días se nos confía la salud y la vida de nuestros clientes. Esta es una gran responsabilidad, una que nunca debemos tomar a la ligera.

Si bien recibirá capacitación adicional y continua sobre cuestiones de seguridad alimentaria a continuación, se incluyen algunas de las reglas



básicas que SIEMPRE seguimos y aplicamos:

Mantenga sus manos lavadas. Siempre lávese las manos después de usar el baño, fumar, tocarse el cabello, comer, estornudar o toser. Si usa guantes



de látex, cámbielos con frecuencia.

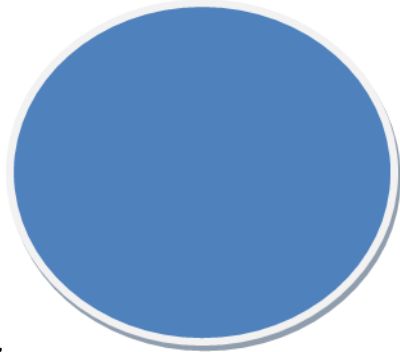
Desinfecte todo. Además de las manos limpias, use una solución desinfectante para mantener constantemente los mostradores, las superficies de corte y los utensilios. Esto ayuda a mantener las áreas de manipulación de alimentos y las herramientas de preparación libres de bacrias.



Prevenir la contaminación cruzada. La contaminación cruzada ocurre cuando la carne cruda entra en contacto con otros alimentos que serán servidos sin más cocción. Por ejemplo, nunca coloque pollo crudo en una tabla para cortar y luego corte verduras para un producto crudo en la tabla de cortar sin primero lavarlo y desinfectarlo primero. Lo mismo para utensilios como cuchillos y herramientas de porcionado, siempre lávelos y desinfectelos después de cada uso.



Mantenga la comida a las temperaturas adecuadas. Los alimentos potencialmente peligrosos como la carne, las aves de corral, los productos lácteos y los pescados siempre deben almacenarse a menos de 45 °. Los alimentos que se cocinan o se conservan deben estar siempre por encima de 140. Las bacterias cuentan con que los alimentos crecen rápidamente entre 45 ° y 140 °, por lo que es imperativo que nuestros productos alimentarios pasen un tiempo mínimo en la "zona de peligro de



temperatura".

Almacene los alimentos correctamente. La carne cruda siempre debe almacenarse debajo de los alimentos cocidos o preparados. Las aves de corral crudas siempre se colocan en el estante inferior del walk-in. Mantenga productos químicos y productos de limpieza lejos de los productos alimenticios.



Código de vestimenta

Mi Casa De Sabor no es un restaurante formal, y entendemos que el estilo de vestir de cada persona es una expresión de su personalidad. Nos gusta tu personalidad, de lo contrario no te habríamos contratado. Sin embargo, sí requerimos ciertos estándares de vestimenta a fin de satisfacer las reglamentaciones municipales, estatales y federales, así como las normas de decencia comúnmente aceptadas.

'Código de vestimenta de comedor

Zapatos: los zapatos deben estar cerca del pie y tienen suelas antideslizantes.

Aspecto: *cabello limpio y bien arreglado. Hair se retiró del hombro. Manos bien arregladas, uñas y fingemil poish. El vello facial debe estar limpio y bien recortado.*

De lo contrario, le pedimos que sea prudente en su elección de blusas, camisetas, sombreros, vestidos, pantalones y otros métodos para adornarse. Toda la ropa debe estar en buen estado (no nos importa si es tu camisa favorita. Si se comporta como una mosquitera come polilla, no la uses para trabajar). Si crees que algo podría ser cuestionable, pásalo a uno de los gerentes antes de usarlo para trabajar.

Aspecto del turno de la cena: la cena es más formal, pero aún está lejos del abrigo y la corbata. Como tal, se requiere que uses una bonita camisa y un delantal de restaurante. Los jeans son aceptables, pero deben estar limpios y bien lavados.



REPORT ALL ACCIDENTS
NO MATTER HOW SMALL
TO YOUR SUPERVISOR

Accidentes y situaciones de emergencia

Reporte todos los accidentes, sin importar que tan pequeños parezcan, al gerente de turno. En caso de una emergencia, como una lesión aparente o una situación de asfixia, notifique a un gerente de inmediato. Los gerentes

son responsables de administrar RCP, procedimientos de ahogo o primeros auxilios apropiados.



Crimen y robo

Si alguna vez participas en un robo, NO TE RESISTAS. Las estadísticas muestran que las personas que se resisten tienen tres veces más probabilidades de lesionarse que las personas que no se resisten. La seguridad de usted, sus compañeros y clientes es nuestra más alta prioridad. ¡No seas un héroe, coopera siempre de verdad y no te resistas!



Protección contra incendios

Todos los empleados deben conocer la ubicación específica y el funcionamiento de la protección contra incendios en el restaurante. El restaurante está equipado con muchos sistemas de extinción de incendios en los conductos, la campana, las estufas y otros equipos de cocina que contienen un químico seco. Se pueden activar inmediatamente tirando del anillo conectado a cada sistema. También mantenemos sistemas de CO2 portátiles. Sea muy específico antes de activar una alarma de incendio o notificar a alguien para que tome medidas.

Si suena la alarma de incendio, asista a los invitados a la salida de incendios más cercana y salga del edificio inmediatamente. Infórmeles que el restaurante está bajo "Estado de alarma de incendio" y es su responsabilidad dejar el restaurante a través de la salida más cercana.



Política de servir alcohol

Como un restaurante que selecciona bebidas alcohólicas, estamos comprometidos con el consumo sensible, socialmente responsable de alcohol. Ayudamos a garantizar la seguridad de nuestros clientes y otros miembros de la comunidad mediante la educación de nuestros empleados sobre el servicio responsable y la administración de alcohol. Queremos que nuestros clientes disfruten de bebidas alcohólicas con moderación, pero si un cliente muestra signos de beber demasiado, un gerente debe informarse de inmediato.

Los empleados que atienden a los clientes deben cumplir con las políticas del Restaurant sobre el servicio de bebidas alcohólicas:

- 1. No permitiremos a sabiendas a nadie de nuestro personal que esté por debajo de la edad legal para beber servir o distribuir bebidas alcohólicas.*
- 2. No serviremos bebidas alcohólicas a una persona intoxicada.*
- 3. No serviremos a sabiendas a una persona bebidas alcohólicas a una persona menor de la edad legal para beber. Nuestra política es enviar tarjetas a cualquier persona que parezca tener menos de 30 años.*
- 4. Ofreceremos alternativas no alcohólicas como refrescos, café, jugo, etc.*
- 5. El restaurante proporcionará servicio de taxi gratuito para clientes intoxicados.*