

Manual de capacitación para restaurantes

Dividido por puesto: mesero, cocinero de línea, gerente. Una hoja por tema.

1. Portada y versión

Cinco líneas, llenas antes de imprimir o mandar esto a alguien. Esto es lo que hace que el manual esté vigente y no algo de hace dos años que todavía anda rodando por el pase.

Restaurante: _____

Puesto (mesero, cocinero de línea, gerente...): _____

Versión: _____

Última revisión: _____

Responsable (quién lo mantiene actualizado): _____

2. Cómo usar este manual

Media hoja. Di dónde vive el manual, quién lo lee y cuándo, y qué pasa después de cada sección: una firma, un turno de sombra, una revisión rápida del capacitador.

- Este manual vive en [celular / carpeta en el pase / carpeta compartida]. Di exactamente dónde.
- Lee una sección por turno de capacitación, no todo antes del primer día.
- El capacitador firma la tabla de certificación después de verte hacer la tarea, no después de que digas que entendiste.
- Las dudas van con [nombre o puesto], no con quien esté más cerca cuando te atores.

3. Nuestros estándares en una hoja

5 a 7 líneas. Cada una una regla que se puede checar, con un número o un espacio para llenar, no una frase bonita. Si no se puede checar en un turno real, no es un estándar, es un cartel.

- Saludamos a cada mesa en los primeros ____ segundos después de sentarse.
- Cada registro de temperatura se firma en el momento, no se llena al final del turno.
- Ningún plato sale del pase sin revisar [guarnición / spec].
- Las faltas se avisan al gerente antes de las ____ (hora) del día anterior, no por mensaje a un compañero.
- Agotamos un platillo en el sistema en cuanto queda el último ____.
- [Llenar: un estándar propio de este restaurante]
- [Llenar: un estándar propio de este restaurante]

4. Descripción del puesto

Tres líneas, un párrafo corto cada una. Para qué sirve este puesto, no una descripción copiada de un anuncio de empleo.

Propósito de este puesto (una frase): _____

A quién le reportas: _____

Patrón de turnos (días, horario típico, rotación de sección): _____

5. Montaje de estación o sección

8 filas. Un artículo real por fila, dónde va, y el número o estándar que dice que ya está listo. Ninguna fila que diga "todo."

Artículo	Dónde va	Par o estándar

6. Pasos de servicio o procedimiento de línea

10 filas, en el orden real en que corre un turno. En cada paso, di cómo se ve bien hecho en términos concretos, y nombra el error que de verdad se ve, no uno hipotético.

Paso	Cómo se ve bien hecho	Error común

7. Lo esencial de seguridad alimentaria

Una hoja como máximo. Los números son los números, no los redondees. Agrega una línea si tu regla local es más estricta.

- Refrigeración a 41°F (5°C) o menos, mantenimiento en caliente a 135°F (57°C) o más. Registra la lectura real, no la calcules.
- Lávate las manos al menos 20 segundos con jabón y agua tibia: antes del turno, después del baño, después de la basura, proteína cruda, o de tocarte el cabello o la cara.

- Marca con fecha los alimentos listos para comer que se guardan más de 24 horas. Desecha lo que no se use en 7 días a 41°F (5°C) o menos; el día que lo preparas cuenta como día uno.
- [Llenar: cualquier regla adicional de tu código sanitario local]

8. Protocolo de alérgenos

Corto y sin excepciones. Esta sección no es el lugar para suavizar una regla en un viernes ocupado.

- Conoce los nueve alérgenos mayores que reconoce la FDA: leche, huevo, pescado, mariscos crustáceos, frutos secos, cacahuete, trigo, soya y ajonjolí.
- Una alergia de un cliente es un alto total, no un atajo en un turno pesado: guantes nuevos, sartén limpio, tabla de picar aparte.
- Di lo que de verdad lleva el platillo. Si no sabes, pregunta en cocina antes de que lo pregunte la mesa.
- Anota cada solicitud de alérgeno en la comanda, para que cocina la vea dos veces, no una de memoria.

9. Conocimiento del menú

8 filas para empezar, los platillos que más se venden o más generan dudas. Agrega filas conforme crece el menú; esta tabla nunca está realmente terminada.

Platillo	Ingredientes principales	Alérgenos	Venta sugerida o maridaje

10. Apertura, cierre y sidework

Viñetas, agrupadas en apertura, cierre y sidework. Si este puesto también usa el checklist completo de apertura y cierre, dilo aquí en vez de repetir cada línea.

- Apertura: [lista las tareas de este puesto, en orden]
- Cierre: [lista las tareas de este puesto, en orden]
- Sidework: [lista por sección o estación, con quién lo revisa antes de checar salida]

11. Certificación y firmas

10 filas. Una habilidad por fila, de este manual o de la biblioteca de SOP. Una habilidad no se marca como lista hasta que alguien con autoridad para revisarla la ve hecha.

Habilidad	Capacitado por	Fecha	Verificado por

12. Historial de versiones

5 filas para empezar. Cada cambio lleva su fila, aunque sea pequeño. Un manual sin historial de versiones es un manual que nadie puede dar por vigente.

Fecha	Cambio	Quién