



ASPRODISIS

Miembro de Plena Inclusión - Serranía de Ronda

Acta reunión

Unidad de Negocio: CAFETERÍA

FECHA: 06/03/2017

HORA INICIO: 11:00

HORA FINALIZACIÓN: 11:45

ELABORACIÓN ACTA: Carmen

Conduce la reunión: Noelia

Convocatoria de carácter OBLIGATORIO para TRABAJADORES Y USUARIOS EN PRELABORAL

Asistencia: Noelia (Personal Apoyo cafetería); Carmen Pedraza (CEE); Gregorio (UEDTO); Alfredo (UEDTO); Charo (UEDTO)

Desarrollo Orden del día

1. Horarios 2017

Se actualizan los horarios conjuntamente compensando las horas y disponibilidad de cada uno. Se ha rebajado el número de horas de Alfredo a 35h/semana. Se ha vuelto a crear el compromiso de asistencia de lunes a viernes con Gregorio y éste ha aceptado sustituir durante 9 martes Las tardes de Charo para que ella pueda asistir a curso de informática que quiere.

2. Vacaciones 2017

Este tema no se ha dejado zanjado ya que tanto Alfredo como Gregorio solicitan las mismas vacaciones y a la vez no se pueden ir. Se da un tiempo para que elijan de nuevo y en caso de no ponerse de acuerdo se elegirá de forma rotativa o bien por sorteo. Charo solicita Junio/julio. Noelia semana santa y primera quincena de agosto.

3. Funciones y responsabilidades de cada puesto

Se hace una revisión general a los diferentes funciones y cosas a tener en cuenta ante las personas que hacen las sustituciones de Noelia. Se recuerda la forma adecuada de estar en la cafetería en cuanto a vestuario e higiene personal. Así como la importancia del respeto de los horarios propios y de los compañeros ya que eso repercute en el funcionamiento global. Respeto por el tiempo de descanso, así como el de almuerzo propio y de los compañeros.

4. Atención al público

Repaso sobre la aptitud a tener en cuenta con el público. Trato similar para todos/as independientemente de si es trabajador, externo o jefe. Respetar turnos y orden de llegada. También las cantidades de comida en los servicios de mesa, ya que desde cocina envían un número de raciones y si damos más de las que corresponden, falta comida para otros. Echar siempre la cantidad similar a la muestra y sólo echar menos si el cliente así lo manifiesta. Pero no preguntar ni echar más de lo que lleva la muestra. Si el cliente insistiese, comentar que así está establecido para todo el mundo. Intentar que se respete el autoservicio. Procuraremos los trabajadores dar ejemplo en esto. Evitar hablar mientras se sirve ya que eso da lugar a despistes en la adecuada atención.

Trato adecuado hacia las personas con discapacidad que acuden a Asprodisis o residentes que son clientes de la cafetería. Recordarles sus horarios, cuál es su horario de cafetería, así como las bebidas y comidas permitidas. Todo ello con buenas formas, como nos gustaría que nos lo dijese a nosotros/as, en voz baja y si es necesario en privado

5. Quejas y sugerencias

Ha habido varias quejas sobre los servicios para llevar. En algunos ha habido envases vacíos del segundo plato y en otros ha habido dos segundos o bien dos primeros. Se han encontrado en varias ocasiones pelos en los platos.

De momento estas han sido de trabajadores, pero no sabemos si han ocurrido con gente de la calle y no han vuelto a venir esos clientes, pero hay que estar pendiente para no perder clientela.

También ocurre en ocasiones cuando no está Noelia, que hay clientes que intentan convencer a los camareros en prelaboral para que les echen más comida o bien dos segundos, o varias piezas de fruta, se les da instrucciones para resolución de estas situaciones y que ante la duda siempre acudan a alguien de CEE y si no encontrasen o pudiese localizar, llamar a cocina o administración por la cercanía.

Algunos clientes han sugerido el uso de guantes al servir, se barajará esa idea.

6. Otros

En los días internacionales, si el menú es atractivo, se ha visto que hay más clientela y que se producen aglomeraciones que pone nerviosos a los camareros en prelaboral y les predispone a cometer errores. En esos días procuraremos tener apoyo y simplificar los repartos.

Recordar a los nuevos clientes el funcionamiento de la cafetería (autoservicio, abonar antes de cada servicio, recoger la mesa al finalizar, etc.).

Gregorio no está de acuerdo con las sugerencias para una nueva distribución del mobiliario. Se le solicita sugerencias.

Queda pendiente saber si se producirán los cambios del lugar de la basura, algo tan necesario, que ahora junto a la repostería no es higiénico y da mala imagen.

PRÓXIMA REUNIÓN: PRIMERA QUINCENA DE MAYO

Firmas de asistentes:

Fdo. Charo

Fdo. Gregorio

Fdo. Alfredo

Fdo. Noelia

Fdo. Carmen