



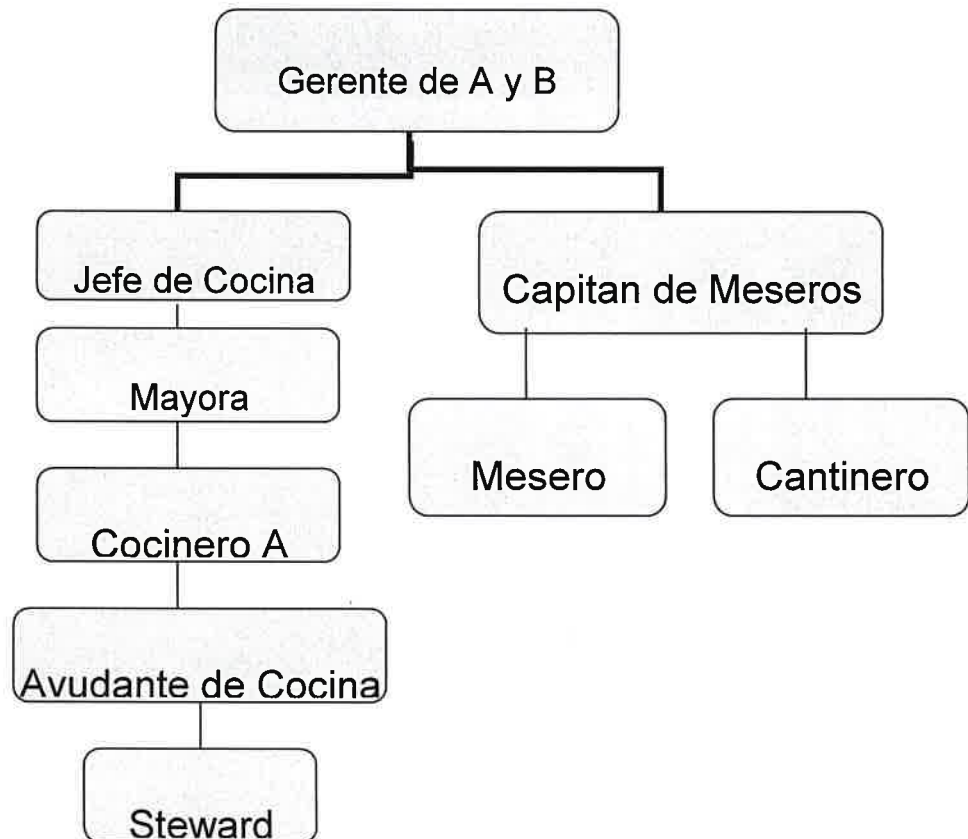
HOTEL RACQUET CUERNAVACA

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

FECHA: 2010


HOJA: Pág. 1 de 1

## ALIMENTOS Y BEBIDAS



## CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 2 de 2
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	

#### 4. REFERENCIAS

#### 5. DEFINICIONES

#### 6. POLITICAS O CRITERIOS

#### 7. PROCESO

- 7.1 Gerente de A y B
- 7.2 Jefe de Cocina
- 7.3 Mayora
- 7.4 Cocinera (o) A
- 7.5 Ayudante de Cocina
- 7.6 Steward
- 7.7 Capitan de meseros
- 7.8 Mesero
- 7.9 Cantinero

#### 8. ANEXOS

- 8.1 Comanda de Restaurante
- 8.2 Cheque de Pool Bar
- 8.3 Sobre de concentración efectivo
- 8.4 Control de propinas
- 8.5 Requicion de suministros y papeleria
- 8.6 Requisicion de bebidas

#### 1. OBJETIVO

Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de los responsables del procesamiento y servicio de alimentos y bebidas, así como planear, implementar y monitorear en base diaria, semanal, mensual y anual los programas y objetivos operacionales que deben cumplir todos los involucrados con el área.

#### 2. ALCANCE

Aplica al Jefe de Restaurante.

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 3 de 3
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	

### 3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente General vigilar que se cumpla con lo establecido en el presente documento.
- 3.2 Es responsabilidad del Jefe de Restaurante cumplir con lo establecido en el presente Manual.

### 4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro.

### 5. DEFINICIONES

#### 5.1 Alimentos y Bebidas:

Es el área del hotel encargada de coordinar la operación de los siguientes departamentos:

- Departamento de Cocina
- Departamento de Centros de Consumo (Alberca)
- Departamento de Room Service

#### 5.2 Centros de Consumo:

Se refiere a los lugares en los que se pueden consumir alimentos y bebidas dentro del hotel, y son:

- Room Service
- Restaurante

#### 5.3 Jefes Departamentales:

Se refiere a:

- Cheff

### 6. POLITICAS O CRITERIOS


- 6.1 El personal del departamento debe atender con amabilidad, empatía y disponibilidad a los clientes.

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 4 de 4
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	

## 7. PROCESO

### 7.1 Gerente de A y B.

- 7.1.1** Coordina la operación de los departamentos de:
- Cocina.
  - Persona asignada para tareas de limpieza
  - Centros de Consumo
  - Room Service
- 7.1.2** Elabora requisiciones de personal cuando lo requiera.
- 7.1.3** Firma las requisiciones del personal que solicitan el Cheff
- 7.1.4** Entrevista y selecciona a los candidatos para su ingreso.
- 7.1.5** Autoriza pase-salida de colaboradores.
- 7.1.6** Autoriza permisos para ausentarse del trabajo y formato de solicitud de vacaciones de todo el personal del área de alimentos y bebidas.
- 7.1.7** Lleva a cabo juntas y cursos de capacitación con el personal del área de alimentos y bebidas, con el fin de dar solución a los problemas y mantener un buen ambiente de trabajo.
- 7.1.8** Aprueba requisiciones de compra y almacén de las áreas a su cargo.
- 7.1.9** Es responsable de tomar las acciones preventivas que correspondan a su área.
- 7.1.10** Coordina las acciones correctivas inmediatas y permanentes, necesarias en los departamentos bajo su cargo.
- 7.1.11** Levanta acciones disciplinarias a cualquier colaborador del hotel que no cumpla con las normas establecidas.
- 7.1.12** Realiza periódicamente Guardias Ejecutivas elaborando el reporte correspondiente.
- 7.1.13** Revisa diariamente las ventas de alimentos y bebidas del día anterior, con el fin de obtener información para alcanzar y superar presupuesto mensual.

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 5 de 5
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	

**7.1.14** Elabora la planeación del presupuesto de alimentos y bebidas, de acuerdo a:

- Análisis de ventas del año anterior.
- Pronóstico de ocupación que se tiene para ese mes.
- Los eventos ya confirmados en banquetes para el mes.

**7.1.15** En coordinación con el Chef elabora y actualiza menús de acuerdo a la popularidad de platillos.

**7.1.16** Verifica que los alimentos y bebidas se preparen de acuerdo a las recetas estándar establecidas. Ver Recetarios de Cocina.

**7.1.17** Elabora Reportes de Resultados a la Gerencia General.

**7.1.18** Coordina en conjunto con el Chef y Coordinador de Banquetes los diferentes eventos programados en el Hotel.

**7.1.19** Revisa semanalmente la bitácora de temperaturas con los responsables: Chef y Cocineros, para así constar que se este llevando un control de estos y siempre apegados a los lineamientos que marcan las instancias responsables de regular dicho aspecto.(distintivo H)

**7.1.20** Al encontrar alguna anomalía de acuerdo a lo anterior se realizará la acción correctiva correspondiente.

**7.1.21** Coordina que el producto NO CONFORME de alimentos o bebidas, entre a almacén, si no cubre los estándares mínimos de calidad, de acuerdo a las políticas o criterios del hotel.

Al detectarse algún producto NO CONFORME, el chef u otra persona del departamento notifica verbalmente al Jefe de Restaurante para que en conjunto con el Jefe de Almacén hable con los proveedores y se solucione el problema, pero si son recurrentes las fallas se buscará otra opción de proveedor.

Estos registros quedan documentados en la Bitácora de Almacén.

**7.1.22** Tiene la facultad de otorgar descuentos en Alimentos y Bebidas, de acuerdo a las políticas establecidas por la Gerencia General.

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 6 de 6
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	

**7.1.23** En ausencia del Jefe de Restaurante, el Chef lleva a cabo las actividades anteriores que le correspondan.

**7.1.24** En coordinación con el Chef elabora y actualiza menús de acuerdo a la popularidad de platillos para el comedor de empleados

**7.1.27** En coordinación con el Chef supervisa que el servicio y calidad de los alimentos del comedor de empleados sea el establecido por el Hotel. En caso contrario se encargará de realizar las acciones necesarias para corregirlo a la brevedad posible.

## **7.2 Jefe de Cocina.**

**7.2.1** Es el encargado de la supervisión de la cocina y el buen desempeño del personal a su cargo

**7.2.2** supervisa la preparación de los alimentos y enseña como hacerlos

**7.2.3** supervisa el estado de las materia prima para la elaboración de los mismos bajo los estándares de calidad marcados por el distintivo "h"

**7.2.4** Realiza la requición de los productos que necesitan en la cocina así como los insumos para tener todo listo y en tiempos

**7.2.5** Supervisa la atención y se encarga de preparar el menu semanal del comedor de empleados.


**7.2.6** Ayuda a la coordinación dentro de la cocina para así los alimentos sean de la mejor calidad

**7.2.7** Supervisa que los lineamiento de limpieza e higiene se cumplan

**7.2.8** Coordina los horarios, del personal de cocina

**7.2.9** Checa las temperaturas de las diferentes areas dentro de la cocina.

**7.2.10** Es el encargado de todo lo que se produce en la cocina cumpla los estándares de calidad y buen presentación desde los insumos hasta que el platillo está en la mesa del cliente.

 <i>Hotel Racquet</i>	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 7 de 7
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	

### **7.3 Mayora.**

- 7.3.1 Es la encargada de supervisar la cocina en Ausencia del Jefe de cocina.
- 7.3.2 Supervisa que los alimentos. Cumplan los lineamientos de calidad
- 7.3.3 Verificar traspasos
- 7.3.4 Verificar la rotación de insumos
- 7.3.5 Preparacion de cortes, salsas, aderezos etc.
- 7.3.6 Se encarga de la preparación de los alimentos en el Area caliente y mesa fria.
- 7.3.7 Cubre los descansos o vacaciones del chef ( Jefe de cocina)
- 7.3.8 Se apoya con los cocineros, en la preparación de stock de suministros para la comida , de acuerdo a la carta y las diferentes comidas.
- 7.3.9 Se encarga de que se mantengan limpias la areas de preparación de alimetos y supervisa a los stewars y ayudante de cocina.

### **7.4 Cocinera (0) A**

- 7.4.1 Se encarga de la preparación de alimentos tanto de la mesa fria como la caliente.
- 7.4.2 Se encarga de preparar el stock para que la la comida esta lista y a tiempo.
- 7.4.3 Presenta los platillos de acuerdo a los estandares del hotel
- 7.4.4 Encargados de optimizar la materia prima
- 7.4.5 Mantiene su area limpia y en buen estado.
- 7.4.6 Atiende las comandas a la brevedad , según sean cantadas por parte de los meseros

### **7.5 Ayudante de Cocina**

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 8 de 8
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	

7.5.1 Se encarga principalmente del area fria de la cocina.

7.5.2 Preparacion de suministros antes de ser preparados por los cocineros

7.5.3 Elabora jugo de frutas para el area fria de desayunos.

7.5.4 Elabora las ensaladas y los cortes de frutas

7.5.5 Se encarga de apoyar al cocinero en la preparación de stock y el almacenamiento de dicha materia prima.

7.5.6 Lava la fruta y verdura al igual que la acomoda en el area pertinente del depto.

7.5.7 Mantiene limpia su area de trabajo y bajo las condiciones optimas

## **7.6 Steward**

7.6.1 Encargado de distribuir y almacenar alimentos en camaras de cocina

7.6.2 Encargado de la limpieza general, de la cocina

7.6.3 Lavar el cochambre de la cocina

7.6.4 Limpieza e higiene en utensilios y equipo de cocina.


7.6.5 Apoya en las diferentes areas de la cocina. Lavando. Trapeando. Y demas limpieza.

## **7.7 Capitan de Meseros**

7.7.1 Es es responsable del servicio del restaurante

7.7.2 Dirige al personala su cargo



	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 9 de 9
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	

7.7.3 Supervisa que suarte este surtida, realiza requisiciones organiza, dirige la preparación del restaurante para el servicio diario.

7.7.4 Checa los grupos en casa para darles seguimiento en cuanto a servicio

7.7.5 Verifica el montaje del restaurante y de los salones para sesiones de grupos

7.7.6 Envía una persona a recorrido de las diferentes áreas de servicio

7.7.7 Elabora el pedido del pan y pastelería en función a la ocupación de los grupos

7.7.8 Lleva controles de entrada y salida de lavandería de manteles

7.7.9 Atiende solicitudes de coordinadores de grupos

7.7.10 Verifica la atención de su personal a su cargo

7.7.11 Elabora inventarios mensuales junto con el Gerente de A y B.

7.7.12 Verifica que no existan faltantes , para el servicio diario

## 7.8 Mesero

7.8.1 Es el encargado de brindar los servicios de alimentos y bebidas que ofrece el hotel

7.8.2 Encargado de montaje de mesas

7.8.3 Verifica la limpieza y el orden en el trabajo


7.8.4 Elabora café.

7.8.5 Elabora recorrido por las diferentes áreas del hotel donde se brindan servicios de alimentos y bebidas

7.8.6 Realiza la venta de alimentos y bebidas a los comensales que llegan al restaurant

7.8.7 Lleva alimentos solicitados al comensal

7.8.8 Elabora el montaje de los salones para los diferentes grupos de trabajo en casa

 <i>Hotel Racquet</i>	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 10 de 10
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	

7.8.9 Lleva alimentos y bebidas para el servicio de grupos

7.8.10 Encargados de los Servicios de Room Servicio

7.8.11 Recojen muertos de la habitacione

7.8.12 Encargados del servcio del restaurante en Gral.

## **7.9 Cantinero**

7.9.1 Elabora un inventario diario de bebidas e la barra a su cargo

7.9.2 Recibe un inventario de bebidas de las diferentes areas de servicio

7.9.3 Recibe solicitudes de resurtido de bebidas de las diferentes areas de servicio

7.9.4 Surte bebidas a las diferentes areas de servicio

7.9.5 Lleva controles de salidas a los diferentes puntos de venta

7.9.6 Elabora requisiciones de faltantes de bebidas

7.9.7 Elabora limpiezadel bar a su cargo

7.9.8 Lleva control de bebidas surtidas a grupos de trabajo o banquetes

7.9.9 Sube envase vacio a almacén general

7.9.10 Apoya en dar servicio de Room Servicio en caso de exceso de trabajo.


## **7.10 Cajero Departamentales**

7.10.1 Es el Responsable de elaborar los cobros de los servicios ofrecidos

7.10.2 Apertura del sistema del sistema Rest- bar y front para lelaboracion y cargo de consumos a comensales

7.10.3 conteo de fondo de caja y cigarros a cargo

7.10.4 Imprime reporte de huéspedes en casa

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 11 de 11
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	

- 7.10.5 Entrega comanderos mediante el control de los mismos
- 7.10.6 Elabora requisiciones de papeleria y suministros a su cargo
- 7.10.7 Verifica la lista vigente de pago de socios y marca los vencidos.
- 7.10.8 Captura comandas en el sistema para la elaboración de los cheques
- 7.10.9 Elabora facturas en caso que el cliente lo requiera
- 7.10.10 Elabora sobre de concentración con los ingresos
- 7.10.11 Entrega el fondo de caja al siguiente cajero en turno o al auditor para su chequeo
- 7.10.12 Llenado de bitácora de incidencias del día
- 7.10.13 Entrega de llaves de caja para su resguardo al departamento de seguridad

	HOTEL RACQUET CUERNAVACA	FECHA: 2010  HOJA: Pág. 12 de 12
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	

# ANEXOS



## ANEXO 8.2



## CONCENTRACION DE EFCTIVO

FECHA \_\_\_\_\_

CAJERO				
DEPARTAMENTO				
TURNO	DE	A.M.	A	A.M.
	DE	P.M.	A	P.M.
VENTA EN EFECTIVO				
EFECTIVO POR CUENTA HUESPEDES (PAID OUTS)				
PROPINAS				
INGRESOS NETOS				
FALTANTES (EN ROJO) ( - )				
SOBRANTES (EN NEGRO) ( + )				
NETO A DEPOSITAR				
CONTENIDO DEL SOBRE MONEDA NACIONAL.				
BILLETES				
DE	\$	500.00		
		200.00		
		100.00		
		50.00		
		20.00		
		10.00		
MONEDA FRACCIONARIA				
VOUCHERS				
VALES				
OTROS				
CHEQUES MON. NAL.				
TOTAL M.N.				
DOLARES				
CHEQUES DLS.				
CHEQUES DE VIAJERO				
BILLETES DLS.				
CHEQUES DEPOSITO				
TOTAL DOLARES				
TOTAL MONEDA NACIONAL Y DOLARES				
TOTAL CONTENIDO				
NETO A DEPOSITAR				
DIFERENCIAS POR REEMBOLSAR				

PARTE TRAERA DEL SOBRE.

FECHA

MONEDA NACIONAL BILLETES			FRACCIONARIA		
DE	\$ 1,000.00			\$ 20.00	
	500.00			10.00	
	200.00			5.00	
	100.00			2.00	
	50.00			1.00	
	20.00			0.50	
	10.00			0.20	
				0.10	
				0.05	
	TOTAL			TOTAL	
DOLARES					
FRAC.					
TOTAL DLLS.					
TOTAL MONEDA NACIONAL Y DOLARES					
FONDO TOTAL					
VERIFIQUE EL CONTENIDO DE ESTE DEPOSITO			RECIBI EL FONDO A MI ENTERA SATISFACCION		
FIRMA			FIRMA		





## CONTROL DE PROPINAS

PARTE TRAERA DEL SOBRE.

FECHA \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO \_\_\_\_\_ CAJERO \_\_\_\_\_ TURNO \_\_\_\_\_

No. MESERO	No. CHEQUE	PROPINA		FIRMA



PARTE TRAERA ~~DEL~~ SOBREALAMENTO:

*REQUISICION DE:*

☐ SUMINISTROS

☐ PAPELERIA

FECHA:

ARTICULOS	UNIDAD	CANTIDAD		EXISTENCIA	OBSERVACIONES
		PEDIDO	ENTREGADO		
SOLICITADO	AUTORIZADO			RECIBIDO	

