



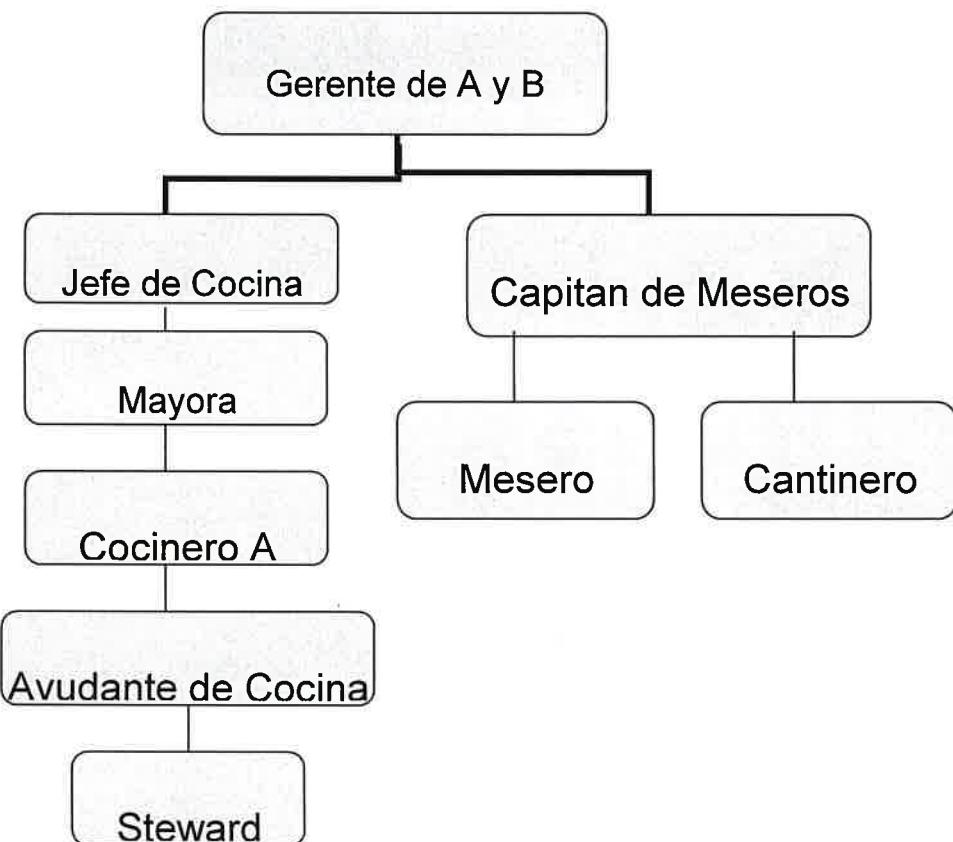
HOTEL RACQUET CUERNAVACA

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y  
BEBIDAS**

FECHA: 2010

HOJA: Pág. 1 de 1

## **ALIMENTOS Y BEBIDAS**



## **CONTENIDO**

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD**

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA</b>  <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	<b>FECHA:</b> 2010  <b>HOJA:</b> Pág. 2 de 2
---	--	--

#### **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** Requiccion 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 en el área.

#### **2. ALCANCE**

Aplica al Jefe de Restaurante.

 <p>Hotel Racquet</p>	<p><b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b></p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 3 de 3</p>
--	---	---

### **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.

	<p style="text-align: center;"><b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b></p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 4 de 4</p>
---	---	---

## 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.

 <i>Hotel Racquet</i>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 5 de 5
---	--	--

**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 marca 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 almacen, 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.

	<p style="text-align: center;"><b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b></p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 6 de 6</p>
---	---	---

- 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 estandares de calidad marcados por el distintivo "h"
- 7.2.4 Realiza la requicion 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 asi 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 estandares de calidad y buen apresentacion desde los insumos hasta que el paltillo esta en la mesa del cliente.

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

### **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 mantenagan limpias la areas de preparación de alimetros 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**

 <p>Hotel Racquet</p>	<p><b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b></p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 8 de 8</p>
--	---	---

- 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

	<p style="text-align: center;"><b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b></p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 9 de 9</p>
---	---	---

- 7.7.3 Supervisa que suartea 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 Envia una persona a recorrido de las diferentes areas de servicio
- 7.7.7 Elabora el pedido del pan y pasteleria en funcion a la ocupación de los grupos
- 7.7.8 Lleva controles de entrada y salida de lavanderia 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 el el trabajo
- 7.8.4 Elabora café.
- 7.8.5 Elabora recorrido por las diferentes areas 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>	<b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA</b> <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	<b>FECHA:</b> 2010 <b>HOJA:</b> Pág. 10 de 10
---	--	--

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

	<p style="text-align: center;"><b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b></p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 11 de 11</p>
---	---	---

- 7.10.5 Entrega comanderos mediante el control de los mismos
- 7.10.6 Elabora requisiciones de papelería 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 dia
- 7.10.13 Entrega de llaves de caja para su resguardo al departamento de seguridad

 Hotel Racquet	<p><b>HOTEL RACQUET CUERNAVACA</b></p> <p><b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b></p>	<p>FECHA: 2010</p> <p>HOJA: Pág. 12 de 12</p>
--	---	---

# **ANEXOS**



## COMANDA RESTAURANT

FECHA	DIA	MES	ANIO
-------	-----	-----	------

MESA	MESERO	PERSONAS	PLAN	HABITACION

No. Folio

Nº 146250

ORIGINAL-CAJA COPIA-MESERO COPIA-COCINA

**ANEXO 8.1**

# *Hotel Racquet Club* Cuernavaca

FOLIO N° 7616

## CHEQUE POOL BAR

FECHA

1

MES

AÑC

## **ANEXO 8.2**



Hotel Racquet

## 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		
<b>DOLARES</b>					
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 \_\_\_\_\_

## **ANEXO 8.4**



**PARTE TRAERA DEL SOBRE**

Hotel Raquet

Nº 5894

*REQUISICION DE:*

## SUMINISTROS

PAPELERIA

FECHA:

## ANEXO 8.5

## PARTE TRAERA DEL SOBRE.



Hotel Racquet

## *REQUISICION DE BEBIDAS*

Nº 735

FECHA

APROBADO POR

RECIBIDO POR

HC-B-018

## **ANEXO 8.6**