

| | | |
|---|--|---------------------|
|  | HOTEL RACQUET CUERNAVACA. | COD: OSM-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR | ED: 1 |
| | | FECHA: 2010 |
| | | HOJA: Página 1 de 1 |

SERVIBAR

**Encargada
de
Servibar**

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDAD
4. REFERENCIAS
5. DEFINICIONES
6. POLITICAS O CRITERIOS
7. PROCESO
 - 7.1 Encargada de Serví bar.
8. ANEXOS
 - 8.1 Comanda de Servi-Bar
 - 8.2 Reporte de propinas del Mes
 - 8.3 Control de Ventas Diarias de Servi- bar

| | | |
|---|--|--|
|  <i>Hotel Racquet</i> | HOTEL RACQUET CUERNAVACA. MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR | COD: OSM-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 2 de 2 |
|---|--|--|

1. OBJETIVO

Ofrece a todos los huéspedes productos de calidad en los minibares, con el fin de brindar a los huéspedes un servicio de calidad de alimentos y bebidas en habitaciones.

2. ALCANCE

Aplica al encargado del Departamento de Serví bar.

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Encargado del Serví bar cumplir bajo su cargo con lo establecido.
- 3.2 Es responsabilidad del personal del Departamento de Serví bar cumplir con lo establecido.

4. REFERENCIAS

- 4.1 Procedimiento Maestro.

5. DEFINICIONES

- 5.1 **Blonda:**
Porta vasos de cartón.
- 5.2 **Minibar:**
Mini refrigerador que se encuentra en cada habitación del hotel y contiene los productos que vende el Departamento de Servibar.
- 5.3 **Par stock:**
Es la cantidad establecida de suministros y productos que deben contener los minibares.
- 5.4 **Suministros:**
Artículos para uso exclusivo del huésped que se colocan en el minibar y son:
 - Hielera
 - Pinzas para Hielo
 - Charola
 - Vasos de 10 onzas

| | | |
|---|--|--|
|  <i>Hotel Racquet</i> | HOTEL RACQUET CUERNAVACA. <hr/> MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR | COD: OSM-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 3 de 3 |
|---|--|--|

- Vasos Old Fashion
- Agitadores
- Servilleta de lujo

5.5 Trapear:

Acción de limpiar y sacar brillo a cristalería y plaqué previamente lavado.

5.6 Cheque de Honor:

El Cheque de Honor se utiliza cuando el huésped no acepta algún consumo realizado o cuando realiza check out en la madrugada y no hay personal del departamento.

6. POLÍTICAS O CRITERIOS

- 6.1 El personal del Departamento de Servibar debe presentarse perfectamente aseado, con las uñas cortas y limpias; en el caso de las damas con cabello recogido.
- 6.2 Cuando el personal del Departamento de Servibar encuentra alguna habitación abierta con huésped ausente, debe avisar al Departamento de Recepción.
- 6.3 El personal del Departamento de Servibar no debe tocar en las habitaciones que se encuentran con candado de no molestar.
- 6.4 El personal del Departamento de Servibar no debe por ningún motivo prestar las llaves de acceso a habitaciones a otros empleados, clientes o huéspedes.
- 6.5 El personal del Departamento, no abrirá habitaciones a solicitud del huésped, sin verificar en Recepción que corresponda realmente al huésped.

7. PROCESO

7.1 Encargado de Servibar

- 7.1.1 Realiza chequeo y limpieza de serví bares.
- 7.1.2 Limpieza de cafeteras y suministro de café a las mismas en cada habitación.

| | | |
|---|--|--|
|  <i>Hotel Racquet</i> | HOTEL RACQUET CUERNAVACA. MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR | COD: OSM-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 4 de 4 |
|---|--|--|

- 7.1.3 Por las mañanas se revisan los reportes de ingresos para verificar los consumos.
- 7.1.4 Elabora y obtiene autorización para las requisiciones de ambos departamentos turnándose las al departamento de almacén para su compra todo basado en demanda operacional.
- 7.1.5 Programa a los surtidores para realizar limpiezas profundas en los minibares cuando la ocupación es baja. Se lleva un control (bitácora) registrando cuáles y cuántas habitaciones se llevan a cabo de manera sistemática.
- 7.1.6 Los productos antes de ingresar a los minibares serán verificados para que cumplan con las características requeridas (fecha de caducidad vigentes, empaque no violado, forma del empaque no abollado, libre de polvo) para brindar un buen servicio. En caso contrario se estarán regresando al departamento de almacén para cambio con el proveedor.
- 7.1.7 Realiza mensualmente inventarios de los productos de servíbar, haciendo un conteo físico de los productos de todos los minibares en habitaciones, almacén de servíbar. Dicho conteo se captura en sistema y se imprime el reporte de inventario, el cual se entrega al departamento de Contabilidad.
- 7.1.8 Durante los inventarios revisa el estado de los productos almacenados asegurándose de que se encuentren en buen estado físico (empaque y contenido) y en vigencia de caducidad.
- 7.1.9 Verifica que los anaqueles de almacenamiento del departamento de Servíbar se encuentren limpios, secos y ordenados.
- 7.1.10 Lleva el control de reportes derivados a las actividades de su departamento.
- 7.1.11 Registra las ventas diarias en la Bitácora , basándose en el Reporte de Venta para sacar el Punto de Venta que le entrega al Departamento de Contabilidad. Ver Lista de Registros.
- 7.1.12 A fin de mes elabora un Reporte Mensual de Ventas, el cual entrega al departamento de contabilidad y conserva una copia como registro. Ver Lista de Registros.
- 7.1.13 Al salida del huésped verificar los consumos y reportarlos a la caja para su cargo.
- 7.1.14 Resurtir los servíbars y las canastas colocadas sobre estos con productos para la venta.

| | | |
|---|--|--|
|  <i>Hotel Racquet</i> | HOTEL RACQUET CUERNAVACA. MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR | COD: OSM-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 5 de 5 |
|---|--|--|

- 7.1.15 Revisa diariamente la Bitácora de Serví bar, para dar seguimiento a los problemas reportados por los huéspedes en la misma. Ver Lista de Registros.
- 7.1.16 Revisa que las comandas estén selladas por el surtidor de Serví bar.
- 7.1.17 Al detectar un servicio de producto No Conforme, el encargado de Serví bar, verificará con el huésped, cual es el motivo de su inconformidad, para notificar y proceder con el cambio en cortesía o cancelación del producto, quedando esto documentado en la bitácora de Serví bar y coordina que el Producto No Conforme, en el área de Serví bar, no entren a los almacenes, si no cubre los estándares mínimos de calidad, de acuerdo a las políticas o criterios del hotel.
- 7.1.18 Lleva el control de mermas mensualmente, llenando el formato de devolución de mermas
- 7.1.19 Los inventarios se realizan cada fin de mes junto con el departamento de almacenes.
- 7.1.20 Es el responsable de llevar la bitácora sobre el Control de Llaves a las habitaciones que utilizan los surtidores de Servibar. Ver Lista de Registros.
- 7.1.21 Lleva el control del Calendario de mantenimiento de los minibares. Ver Lista de Registros.
- 7.1.22 En ausencia del encargado de Serví bar, los surtidores cubre sus funciones.
- 7.1.23 Al inicio de sus labores toma del Departamento el siguiente material y equipo:
- Hoja de control integral.
 - Radio de comunicación interna.
 - Llave Maestra.
- Reportando al Departamento de Recepción y recogen el Reporte de salidas, cambios de habitación y cheques de honor.
- 7.1.24 En el check out del huésped, llevan a cabo la revisión de los minibares cuando lo solicita el personal de Recepción con la intención de verificar los consumos realizados durante su estancia.
- 7.1.25 Realizan inspecciones diarias a los minibares ocupados, según la sección asignada por el jefe departamental, verifican los consumos y los anotan en su reporte para cargarlos a la habitación correspondiente.

Durante dicho recorrido llevan a cabo las siguientes actividades:

| | | |
|---|--|--|
|  <i>Hotel Racquet</i> | HOTEL RACQUET CUERNAVACA. MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR | COD: OSM-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 6 de 6 |
|---|--|--|

- Tocan la puerta de la habitación anunciándose. Si el huésped se encuentra deben preguntar al huésped si les permite llevar a cabo la revisión del minibar. En caso de que el huésped no desee que hagan la revisión, el surtidor debe anotar en su reporte como pendiente para el turno de la tarde.
- Sé checa cristalería y hieleras de cada habitación.
- Revisan el estado físico del servibar, en caso de que no funcione, se le avisa al departamento de mantenimiento, para cambiar el servibar dañado por el servibar que se tiene como extra en casos de emergencia.
- Checa que tengan un sobre de café en cortesía en la charola de cada habitación (Normal ó Descafeinado) por día.
- Elaboran el Reporte de Recorrido.

7.1.26 El Reporte de Recorrido se llena de acuerdo a las siguientes claves:

- **S/C** = Sin consumo
- **C** = Consumo
- **P** = Pendiente (por pasador, por seguro, por huésped, por letrero de privacia)
- **V** = Vacía (cuando la habitación esta asignada y el huésped no la ha ocupado)
- **F** = Fuera. (cuando el huésped realiza check out)

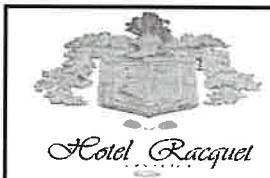
7.1.27 Al realizar la inspección de los minibares asignados, se aseguran de lo siguiente:

- Que el Serví bar se encuentre en buen estado físico, limpio, sin raspaduras internas o externas y funcionando correctamente.
- Todos los productos deberán presentar vigencia en su fecha de caducidad. En caso que hayan caducado, deberán sustituir el producto.
- Que las cantidades de cada uno de los productos, vayan de acuerdo con su tabla de contenido de minibares, es decir, que la envoltura no esté violada o abierta y que le falte contenido.
- Que el estado físico de los productos y su acomodo dentro del minibar, vaya de acuerdo al estándar.

Cuando encuentran algún producto que no cumpla con las características antes mencionadas, éste es reemplazado y/o acomodado inmediatamente. En caso de que no se cuente con un reemplazo para el producto caduco o maltratado, el minibar se deja sin dicho producto, anotando la falta del mismo en el reporte de recorrido. El producto del minibar que no cumplió con las características especificadas, el encargado del Serví bar, lo cual lo guarda para asegurarse de que no se utilice inadvertidamente y darle el adecuado manejo.

| | | |
|---|--|--|
|  <i>Hotel Racquet</i> | HOTEL RACQUET CUERNAVACA. MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR | COD: OSM-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 7 de 7 |
|---|--|--|

- 7.1.28 Reponen los productos faltantes por consumo en los minibares con los del Servicart, dando rotación a los mismos colocando los productos más frescos detrás, de los que ya se encuentran en el minibar, acomodándolos de acuerdo al estándar.
- 7.1.29 Los consumos de minibar se ingresan manualmente al formato de Control Integral, para que al final del recorrido se llenen los Cheques, por cada minibar visitado, para que éste sea entregado a recepción adjuntándolo al folio cuando el huésped realice su check out y sea su comprobante de consumo.
- 7.1.30 Los consumos de los minibares se capturarán en el sistema (Front Desk) ingresando las claves 273 (para ingresar consumo) y 851 (para ingresar propina). Datos obtenidos del Reporte de Recorrido (formato - Control Integral).
- 7.1.31 Comparan los consumos registrados en sistema o Cheque con los de su Control Integral de recorrido, con el fin de revisar que coincidan dichos consumos.
- 7.1.32 Llevan a cabo la limpieza profunda del número de minibares asignados por el encargado de Serví bar, registrando en el Reporte de Limpieza Profunda de minibares la fecha en que se llevo a cabo la limpieza de cada uno.
- 7.1.33 El encargado del Serví bar lleva a cabo las siguientes actividades:
- Revisa los minibares de habitaciones pendientes de revisar y capture las habitaciones pendientes al finalizar su turno.
 - Completa los productos del almacén de servibar.
 - Lleva a cabo la limpieza profunda del número asignado de minibares.
 - Debe mantener la bodega limpia y en orden.
 - Al término de su turno cierra el departamento de Servibar y avisa al Departamento de Recepción.
- 7.1.34 Cierran servibares, cuando el departamento de Recepción les informa que el huésped no tiene crédito o por petición del huésped.
- 7.1.35 Anotan en Bitácora de Servibar las habitaciones pendientes por surtir, los productos faltantes en pisos y detalles.
- 7.1.36 En ausencia del encargado de Serví bar se asigna al personal de su departamento que llevará a cabo las anteriores actividades.



HOTEL RACQUET CUERNAVACA.

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR

COD: OSM-RH

ED: 1

FECHA: 2010

HOJA: Página 8 de 8

ANEXOS



Sonel-SR
COMANDA RESTAURANT

FECHA DIA MES AÑO

| MESA | MESERO | PERSONAS | PLAN | HABITACION |
|------|--------|---------------|------|------------|
| 53 | 1 | - | - | 220 |
| | | 01 postreches | | |
| | | 01 chocolate. | | |

No. Follo

ORIGINAL-CAJA COPIA-MESERO COPIA-COCINA

Nº 145219

DEPARTAMENTO DE SERVIBAR

REPORTE DE PROPINAS DEL MES DE :

2008 -

| DIA | IMPORTE | OBSERVACIONES |
|-------|---------|---------------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |
| 6 | | |
| 7 | | |
| 8 | | |
| 9 | | |
| 10 | | |
| 11 | | |
| 12 | | |
| 13 | | |
| 14 | | |
| 15 | | |
| 16 | | |
| 17 | | |
| 18 | | |
| 19 | | |
| 20 | | |
| 21 | | |
| 22 | | |
| 23 | | |
| 24 | | |
| 25 | | |
| 26 | | |
| 27 | | |
| 28 | | |
| 29 | | |
| 30 | | |
| 31 | | |
| TOTAL | \$ - | |

Hortensia Benitez A.

HORTENSIA BENITEZ ARELLANO
RESPONSABLE DE SERVIBAR

ANEXO 8.2

CONTROL DE VENTA DIARIA DE PRODUCTOS DE SERVIBAR (CANASTAS)

MES: _____

| | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | | | | | | | | | | |
|------------|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|---------|
| TO | PRECIO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | TOTAL | IMPORTE |
| OS | \$ 22.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MODELO | \$ 20.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CORONITA | \$ 25.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | \$ 22.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NAFONT | \$ 27.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JERAL | \$ 20.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TZER | \$ 22.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DENTAL | \$ 11.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RO ROJOS | \$ 50.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RO BLANCOS | \$ 30.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

CONTROL DE VENTA DIARIA DE PRODUCTOS DE SERVIBAR

| | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | L | M | M | J | V | S | D | | | | | | | | | | |
|------------|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|---------|--|--|
| TO | PRECIO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | TOTAL | IMPORTE | | |
| OS | \$ 22.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MODELO | \$ 20.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CORONITA | \$ 25.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| E | \$ 22.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| NAFONT | \$ 27.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| JERAL | \$ 20.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| TZER | \$ 22.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DENTAL | \$ 11.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RO ROJOS | \$ 50.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| RO BLANCOS | \$ 30.00 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

REALIZO

\$ _____

Otto Del Toro
Humberto Gamez
ando Armas

HORTENSIA BENÍTEZ A.
SERVIBAR

ANEXO 8.3