



HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES

COD: R3-RH

ED: 1

MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR

FECHA: 2010

HOJA: Página 1 de 8

SERVIBAR

Jefe
Recepción

Encargado de Servibar

 <p>Hotel Francia AGUASCALIENTES</p>	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR	COD: R3-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 2 de 8
--	---	---

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD**
- 4. REFERENCIAS**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. POLITICAS O CRITERIOS**
- 7. PROCESO**

- 7.1** Jefe de Recepción
- 7.2** Encargado de serví bar.

8. ANEXOS

- 8.1** Cargo de Servibar
- 8.2** Reporte de Tarifas
- 8.3** Reporte diario de ingresos de Servibar
- 8.4** Ventas Room Service
- 8.5** Lavado de Servibares
- 8.6** Ventas de Servibar
- 8.7** Control de asistencia de servíbar
- 8.8** Inventarios de Servibar

1. OBJETIVO

Ofrece a todos los huéspedes productos de calidad en los Serví bares con el fin de brindar a los huéspedes un servicio de calidad de bebidas en habitaciones.

	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR	COD: R3-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 3 de 8
---	---	---

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal del Departamento de Servibar

3. RESPONSABILIDAD

- 3.1 Es responsabilidad del Gerente General vigilar que se cumpla con lo establecido en el presente manual.
- 3.2 Es responsabilidad del Jefe de Recepción cumplir y hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido.
- 3.3 Es responsabilidad del personal del Departamento de Servibar 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 servicarts y los minibares.
- 5.4 **Servicart:**
Carro en el que se transportan los productos y suministros para surtir los minibares.
- 5.5 **Suministros:**
Artículos para uso exclusivo del huésped que se colocan en el minibar y son:
 - Hielera
 - Bolsa para hielo (cuando lo solicite el huésped)

 Hotel Francia <small>AGUASCALIENTES</small>	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R3-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR	FECHA: 2010 HOJA: Página 4 de 8

- Pinzas para Hielo
- Charola
- Vasos de 10 onzas
- Vasos Old Fashion

5.6 Muertear:

Es la acción de recoger muertos en las habitaciones y pasillos de habitaciones.
(Responsabilidad del proveedor sanborns)

5.7 Muertos:

Término que se utiliza para designar al plaqüé, loza y cristalería que ha utilizado el huésped.

5.8 Room Service:

Es el servicio de alimentos y bebidas que se brinda al huésped en su habitación hasta las 24 Hrs por Sanborns.

5.9 Trapear:

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

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 y Seguridad.
- 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.

 Hotel Francia <small>AGUASCALIENTES</small>	HOTEL FRANCIA AGUASCALENTES	COD: R3-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR	FECHA: 2010 HOJA: Página 5 de 8

- 6.6 El personal de Room Service Sanborns, debe presentarse y permanecer debidamente uniformado y aseado durante sus labores.
- 6.7 El personal de Room Service Sanborns debe tratar con amabilidad y Cortesía a los huéspedes en todo momento.
- 6.8 El personal de Room Service Sanborns, debe conocer el contenido del menú de Room Service y mantenerse actualizado sobre los cambios al mismo.

7. PROCESO

7.1 Jefe de Recepción

- 7.1.2 Elabora la lista de Asistencia del personal bajo su cargo entregándola quincenalmente al departamento de Recursos Humanos.
- 7.1.3 Elabora acciones preventivas y correctivas.
- 7.1.4 Elabora y obtiene autorización para las requisiciones del departamento turnándose a las almacenes para su compra todo basado en demanda operacional.
- 7.1.5 Programa al Encargado de Serví bar. 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 vigente, 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 y servicarts. Dicho conteo se captura en sistema y se imprime el reporte de inventario, el cual se entrega al departamento de Contabilidad – Almacén.

 Hotel Francia <small>AGUASCALIENTES</small>	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R3-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR	FECHA: 2010 HOJA: Página 6 de 8

- 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 Servibar se encuentren limpios, secos y ordenados.
- 7.1.10 Lleva el control de reportes derivados a las actividades de su departamento.
- 7.1.11 Imparte inducción específica al personal de nuevo ingreso en el departamento.
- 7.1.12 Supervisa y apoya al personal bajo su cargo en la realización de sus actividades.
- 7.1.13 Los inventarios se realizan cada fin de mes junto con el departamento de almacene. Ver anexo 8.7
- 7.1.14 Es el responsable de llevar la bitácora sobre el Control de Llaves a las habitaciones que utilizan los surtidores de Servibar.
- 7.1.15 Lleva el control del Calendario de mantenimiento de los minibares.

7.2 Encargado de Serví bar.

- 7.2.1 Al inicio de sus labores toman del Departamento el siguiente material y equipo:
 - Reporte de Tarifas. Ver anexo 8.2
 - Radio de comunicación interna.
 - Llaves Maestras.
 Reportando al Departamento de Recepción y recogen el Reporte de salidas, cambios de habitación.
- 7.2.2 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.
- 7.2.3 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.

 Hotel Francia AGUASCALIENTES	HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	COD: R3-RH ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR	FECHA: 2010 HOJA: Página 7 de 8

Durante dicho recorrido llevan a cabo las siguientes actividades:

- 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 revisarlo mas 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 Jefe de Recepción, para cambiar el servibar dañado por el servibar que se tiene como extra en casos de emergencia.
- Elaboran el Reporte de Recorrido.

7.2.4 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 prevacía)
- **V** = Vacía (cuando la habitación esta asignada y el huésped no la ha ocupado)
- **F** = Fuera. (cuando el huésped realiza check out)

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

- Que el servibar 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

 HOTEL FRANCIA AGUASCALIENTES	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR	COD: R3-RH ED: 1 FECHA: 2010 HOJA: Página 8 de 8
--	--	---

recorrido. El producto del minibar que no cumplió con las características especificadas, se entrega al Jefe de Recepción, el cual lo guarda para asegurarse de que no se utilice inadvertidamente y darle el adecuado manejo.

- 7.2.6 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.
- 7.2.7 Los consumos de minibar se ingresan manualmente al formato de minibar, 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.
- 7.2.8 Los consumos de los minibares se capturarán en el sistema (Calinda Front) ingresando las claves 213 (para ingresar consumo) y 854 (para ingresar propina). Datos obtenidos del Reporte de Recorrido (formato – Formato de minibar).
- 7.2.9 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.
- 7.2.10 Llevan a cabo la limpieza profunda del número de minibares asignados por el Jefe de Recepción, registrando en el Reporte de Limpieza Profunda de minibares la fecha en que se llevo a cabo la limpieza de cada uno. Ver anexo 8.6
- 7.2.11 Cierran servibares, cuando el departamento de Recepción les informa que el huésped no tiene crédito o por petición del huésped.