



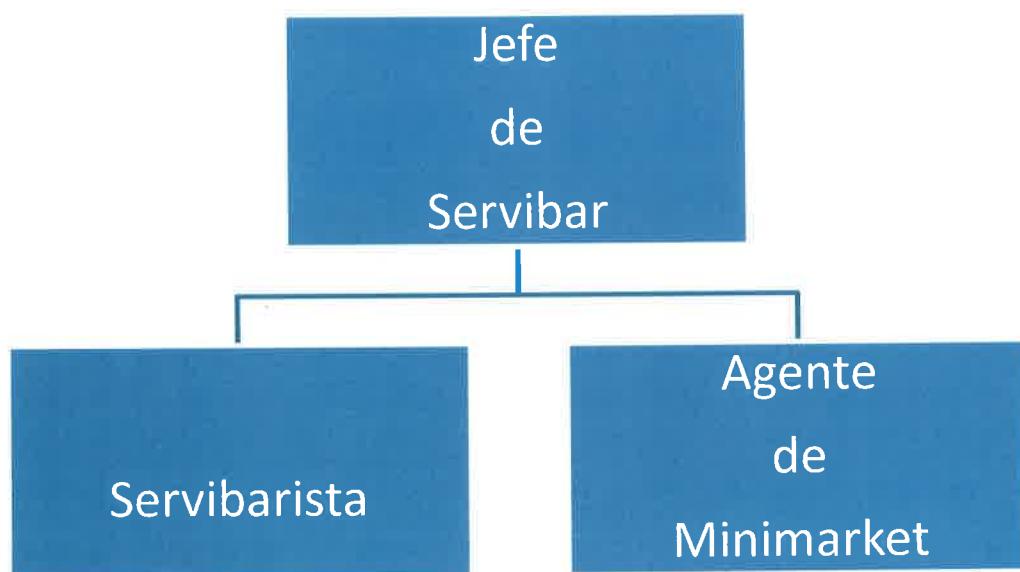
HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

FECHA: 2010

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MINIMARKET &  
SERVIBAR**

HOJA: Página 1 de 12

## **SERVIBAR**





HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

FECHA: 2010

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MINIMARKET & SERVIBAR**

HOJA: Página 2 de 12

**DESCRIPCION DE PUESTO, PERFIL, FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO**

**Puesto**  
Servibarista  
**Departamento**  
Alimentos y bebidas  
**Ocupante**  
Francisco

**Jefe Inmediato**  
Felipe Solis  
**Jefe inmediato Superior**  
Javier Mestiza

**Descripción del Puesto**

Es el encargado de proveer a todos los servibares de las habitaciones bebidas y botanas, así como llevar el control de entradas y salidas del producto.

**Perfil de puesto:**

Bachillerato concluido, edad de 20 a 35 años, estado civil indistinto, sexo indistinto, responsable organizado, manejo de inglés 50%, actitud de servicio, disponibilidad y propositivo

**FUNCIONES Y PROCEDIMIENTO:**

1. Leer bitácora de Recepción por posibles aperturas o cierres de Servibar en su ausencia
2. A su llegada verificar lista de salidas y proceder a cerrar servibares y pasar cargos a Recepción
3. De acuerdo a la pre asignación de recepción procede a abrir los servibares de esas habitaciones (llegadas individuales)
4. En el transcurso del día verifica el consumo de las habitaciones con Servibar abierto que sigan en casa y pasa cargos a Recepción.
5. Resurte servibares
6. Durante el día abre servibares de llegadas individuales sin reservación (walk in)
7. Coloca en servibares el candado de servibar abierto y se asegura que este bien colocada la lista de productos y precios
8. Realiza inventario diario de producto
9. Monitorea las fechas de caducidad para evitar mermas en su producto
10. Recorridos en el área de alberca para atender solicitudes de huéspedes
11. Anotar pendientes en bitácora
12. Apoyo al departamento de mini market
13. Propone diversas acciones para incrementar los ingresos del área



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

FECHA: 2010

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MINIMARKET &  
SERVIBAR**

HOJA: Página 3 de 12

## **CONTENIDO**

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

- 7.1 Surtidor de Servibar

- 8. ANEXOS**

- 8.1 Cargo de Servibar
- 8.2 Hoja de Control de Integral
- 8.3 Reporte diario de ingresos de Servibar
- 8.4 Fugas
- 8.5 Lavado de Servibares
- 8.6 Ventas de Servibar
- 8.7 Control de asistencia de servibar
- 8.8 Inventarios de Servibar
- 8.9 Relación de mermas

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO  MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MINIMARKET & SERVIBAR	FECHA: 2010  HOJA: Página 4 de 12
---	--	---

## 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 a todo el personal del Departamento de Servibar

## 3. RESPONSABILIDAD

- a. Es responsabilidad del Gerente de Alimentos y Bebidas vigilar que se cumpla con lo establecido en el presente manual
- b. Es responsabilidad del Jefe de Servibar hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido
- c. Es responsabilidad del personal del Servibarista cumplir con lo establecido

## 4. REFERENCIAS

- a. Procedimiento Maestro

## 5. DEFINICIONES

### a. Blonda:

Porta vasos de cartón

### b. Minibar:

Mini refrigerador que se encuentra en cada habitación del hotel y contiene los productos que vende el Departamento de Servibar

### c. Par stock:

Es la cantidad establecida de suministros y productos que deben contener los servicarts y los minibares

### d. Servicart:

Carro en el que se transportan los productos y suministros para surtir los minibares



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

FECHA: 2010

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MINIMARKET & SERVIBAR**

HOJA: Página 5 de 12

**e. Suministros:**

Artículos para uso exclusivo del huésped que se colocan en el minibar y son:

- Hielera
- Pinzas para Hielo
- Charola
- Vasos Old Fashion

**f. Muertear:**

Es la acción de recoger muertos en las habitaciones y pasillos de habitaciones

**g. Muertos:**

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

**h. Trapear:**

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

## 6. POLÍTICAS O CRITERIOS

- a. El personal encargado del servicio de Servibar debe presentarse perfectamente aseado, con las uñas cortas y limpias; en el caso de las damas con cabello recogido y debidamente uniformado.
- b. Cuando el personal del área de Servibar encuentra alguna habitación abierta con huésped ausente, debe avisar al Departamento de Recepción y seguridad
- c. El personal del área de Servibar no debe tocar en las habitaciones que se encuentran con candado de no molestar y reportarlas a recepción
- d. El personal del área de Servibar no debe por ningún motivo prestar las llaves de acceso a habitaciones a otros empleados, clientes o huéspedes
- e. El personal del área, no abrirá habitaciones a solicitud del huésped, sin verificar en Recepción que corresponda realmente al huésped

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO  MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MINIMARKET & SERVIBAR	FECHA: 2010  HOJA: Página 6 de 12
---	--	---

- f. El personal de Servibar debe tratar con amabilidad y cortesía a los huéspedes en todo momento
- g. El personal del área de Servibar debe conocer el contenido de cada servibar y cada canasta y mantenerse actualizado sobre los cambios al mismo
- h. En caso de encontrar alimentos, bebidas o medicamentos dentro de los servibares, deberá cerrar el servibar con llave SIN RETIRAR el producto del huésped, una vez que el huésped lo reporte deberá subir y abrirlo, notificando al huésped que está prohibido introducir alimentos y bebidas al hotel y por ende debe proceder a retirar el producto poniéndolo bajo custodia de recepción para que posteriormente se le regrese a su salida o en su defecto lo pida posteriormente para su consumo fuera del hotel

## 7. PROCESO

- a. **Jefe de servibar**
  - 7.1.1 Cumple con lo establecido en el Manual de estándares de Alimentos y Bebidas y de los requerimientos del personal
  - 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 Por las mañanas se revisan los reportes de ingresos para verificar los consumos totales anotándolos en los reportes de Servibar
  - 7.1.5 Posterior a eso se revisan las fugas y listas de asistencia
  - 7.1.6 Elabora y obtiene autorización para las requisiciones del área de Servibar turnándose a las almacenes para su compra todo basado en demanda operacional
  - 7.1.7 Programa al surtidor para realizar limpiezas profundas en los minibares cuando la ocupación es baja.

 <b>HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO</b>	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MINIMARKET &amp; SERVIBAR</b>	<b>FECHA:</b> 2010  <b>HOJA:</b> Página 7 de 12
--	---	---

- 7.1.8 Se lleva un control (bitácora) registrando cuáles y cuántas habitaciones se llevan a cabo de manera sistemática
- 7.1.9 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
- 7.1.10 Realiza mensualmente inventarios de los productos de servibar, haciendo un conteo físico de los productos de todos los minibares en habitaciones, almacén de servibar y servicarts. Dicho conteo se captura e imprime como reporte de inventario, el cual se entrega al departamento de Contabilidad – Almacén
- 7.1.11 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
- 7.1.12 Verifica que el Minimarket se encuentre limpio, seco y ordenado
- 7.1.13 Lleva el control de reportes derivados a las actividades de su departamento
- 7.1.14 Administra al personal bajo su cargo y distribuye los horarios de trabajo, el cual entrega al Departamento de Recursos Humanos, alimentos y bebidas y Seguridad
- 7.1.15 Imparte inducción específica al personal de nuevo ingreso
- 7.1.16 Registra las ventas diarias del turno en la Bitácora de Servibar, basándose en el Reporte de Venta para sacar el Punto de Venta que le entrega al Departamento de Contabilidad
- 7.1.17 A fin de mes elabora un Reporte Mensual de Ventas, el cual entrega al departamento de Contabilidad / Almacén y alimentos y bebidas conserva una copia como registro
- 7.1.18 Supervisa y apoya al personal bajo su cargo en la realización de sus actividades
- 7.1.19 En coordinación con el surtidor de Servibar dispone del producto no conforme que el huésped identifica, cambiando los productos con los que no esté conforme y lo registra en la comanda que se elaboró para dicho servicio

	<b>HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO</b>  <b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MINIMARKET &amp; SERVIBAR</b>	<b>FECHA:</b> 2010  <b>HOJA:</b> Página 8 de 12
---	--	---

- 7.1.20 Revisa diariamente la Bitácora de Servibar, para dar seguimiento a los problemas reportados por el Servibarista en la misma
- 7.1.21 Revisa que las comandas estén selladas por el surtidor de Servibar
- 7.1.22 Lleva el control de huéspedes VIP en el pizarrón
- 7.1.23 Al detectar un servicio de producto No Conforme, el Jefe de Servibar, verificará con el huésped, cual es el motivo de su inconformidad para proceder con el cambio en cortesía o cancelación del producto, quedando esto documentado en la bitácora de Servibar y coordina que el Producto No Conforme, en el área de Servibar, no entren a su almacén, si no cubre los estándares mínimos de calidad, de acuerdo a las políticas o criterios del hotel
- 7.1.24 Lleva el control de mermas mensualmente, llenando el formato de devolución de mermas
- 7.1.25 Los inventarios se realizan cada fin de mes junto con el Departamento de Costos
- 7.1.26 Es el responsable de llevar la bitácora sobre el Control de Llaves a las habitaciones que utiliza el surtidor de Servibar
- 7.1.27 Lleva el control del Calendario de mantenimiento de los minibares
- 7.1.28 En ausencia del Jefe de servibar, los surtidores cubre sus funciones

#### **b. Surtidores de Servibar**

- 7.2.1 Al inicio de sus labores toman del Departamento el siguiente material y equipo:
- Hoja de control integral
  - Radio de comunicación interna
  - Llaves Maestras
- Reportando al Departamento de Recepción y recogen el Reporte de salidas, cambios de habitación y cheques de honor
- 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

	HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO	FECHA: 2010
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MINIMARKET & SERVIBAR	HOJA: Página 9 de 12

- 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

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 su siguiente recorrido
- 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
- Checa que tengan un sobre de café en cortesía en la charola de cada habitación por día
- Elaboran el Reporte de Recorrido

- 7.2.4 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.



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

FECHA: 2010

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MINIMARKET & SERVIBAR**

HOJA: Página 10 de 12

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, se entrega al Jefe de servibar, el cual regresa a almacén para asegurarse de que no se utilice inadvertidamente y darle el adecuado manejo.

- 7.2.5 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
- 7.2.6 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
- 7.2.7 Los consumos de los minibares se capturarán en el sistema (Calinda Front) ingresando las claves correspondientes
- 7.2.8 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
- 7.2.9 Los minibares pendientes por revisar, se dejan para ser revisados durante el segundo recorrido, basándose en el formato de Control Integral
- 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



HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO

FECHA: 2010

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MINIMARKET &  
SERVIBAR**

HOJA: Página 11 de 12

**8. ANEXOS**

- a. Cargo de Servibar
- b. Hoja de Control de Integral
- c. Reporte diario de ingresos de Servibar
- d. Fugas
- e. Lavado de Servibares
- f. Ventas de Servibar
- g. Control de asistencia de servibar
- h. Inventarios de Servibar



**HOTEL CALINDA BEACH ACAPULCO**

**FECHA:** 2010

# **MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE MINIMARKET & SERVIBAR**

HOJA: Página 12 de 12

## **PROCEDIMIENTO DE SERVIBAR**

Cuando un huésped solicite la apertura del Servibar, éste deberá ser surtido con lo siguiente:

La cerveza tecate, indio, los cacahuetes enchilados y japoneses se incluirán en el milibar a partir del 1ro de mayo