



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y
ROOM SERVICE**

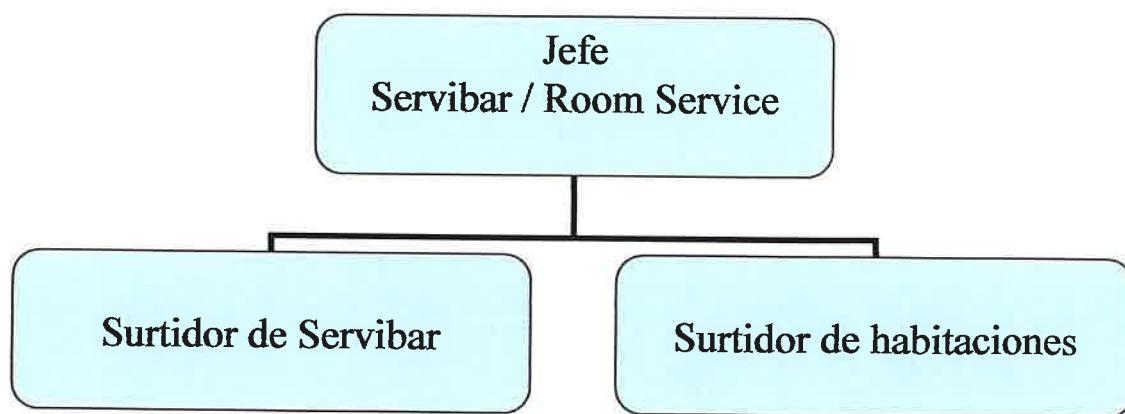
COD: RSSB-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 1 de 26

SERVIBAR Y ROOM SERVICE



 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE</p>	<p>COD: RSSB-RH ED: 1</p> <p>FECHA: 2009</p> <p>HOJA: Página 2 de 26</p>
---	--	--

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE**
- 3. RESPONSABILIDAD**
- 4. REFERENCIAS**
- 5. DEFINICIONES**
- 6. POLITICAS O CRITERIOS**
- 7. PROCESO**
 - 7.1 Jefe de Servibar y Room Service**
 - 7.2 Surtidores de Servibar**
 - 7.3 Surtidores de habitaciones**
- 8. ANEXOS**
 - 8.1 Cargo de Servibar**
 - 8.2 Comanda Alimentos y Bebidas (Room Service)**
 - 8.3 Cheque de Room Service**
 - 8.4 Hoja de Control de Integral**
 - 8.5 Reporte diario de ingresos de Servibar**
 - 8.6 Reporte de recorrido de muertos y servicios**
 - 8.7 Reporte de Ingresos Room Service**
 - 8.8 Ventas Room Service**
 - 8.9 Fugas**
 - 8.10 Lavado de Servibares**
 - 8.11 Ventas de Servibar**
 - 8.12 Control de asistencia de servibar**
 - 8.13 Control de asistencia de room service**
 - 8.14 Inventarios de Servibar**
 - 8.15 Relación de mermas**

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE</p>	<p>COD: RSSB-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 3 de 26</p>
---	--	--

1. OBJETIVO

Ofrece a todos los huéspedes productos de calidad en los minibares y establece las actividades que se llevan a cabo en Room Service, 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 y Room Service.

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 Servibar y Room Service cumplir y hacer cumplir al personal bajo su cargo con lo establecido.
- 3.3 Es responsabilidad del personal del Departamento de Servibar y Room Service 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.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE</p>	<p>COD: RSSB-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 4 de 26</p>
---	--	--

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
- Pinzas para Hielo
- Charola
- Vasos de 10 onzas
- Vasos Old Fashion
- Agitadores
- Servilleta de lujo

5.6 Cantar Comanda:

Es la acción que realiza el mesero para pedir al personal de cocina que prepare alimentos y bebidas.

5.7 Muertear:

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

5.8 Muertos:

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

5.9 Room Service:

Es el servicio de alimentos y bebidas que se brinda al huésped en su habitación las 24 horas del día.

5.10 Trapear:

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

5.11 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.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE</p>	<p>COD: RSSB-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 5 de 26</p>
---	--	--

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. (ver manual LRA).
- 6.2 Cuando el personal del Departamento de Servibar encuentra alguna habitación abierta con huésped ausente, debe avisar al Departamento de Recepción (ver manual LRA).
- 6.3 El personal del Departamento de Servibar no debe tocar en las habitaciones que se encuentran con candado de no molestar. (ver manual LRA).
- 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 (ver manual LRA).
- 6.6 El personal de Room Service debe presentarse y permanecer debidamente uniformado y aseado durante sus labores. (ver manual LRA).
- 6.7 El personal de Room Service debe tratar con amabilidad y Cortesía a los huéspedes en todo momento. (ver manual LRA).
- 6.8 El personal de Room Service debe conocer el contenido del menú de Room Service y mantenerse actualizado sobre los cambios al mismo.

7. PROCESO

7.1 Jefe de Servibar y Room Service

- 7.1.1 Cumple con lo establecido en el Manual de estándares de Alimentos y Bebidas (LRA) 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.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE</p>	<p>COD: RSSB-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 6 de 26</p>
---	--	--

- 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 room service (Ver anexo 8.8 y servibar Ver anexo 8.11)
- 7.1.5 Posterior a eso se revisan las fugas (Ver anexo 8.9) y listas de asistencia (Ver anexos 8.12 y 8.13)
- 7.1.6 Elabora y obtiene autorización para las requisiciones de ambos departamentos turnándoselas al departamento de almacén para su compra todo basado en demanda operacional.
- 7.1.7 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.
- 7.1.8 Los productos antes de ingresar a los minibares serán verificados para que cumplan con las características requeridas (fecha de caducidades 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.
- 7.1.9 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 en sistema y se imprime el reporte de inventario, el cual se entrega al departamento de Contabilidad – Almacén.
- 7.1.10 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.
- 7.1.11 Verifica que los anaqueles de almacenamiento del departamento de Servibar se encuentren limpios, secos y ordenados.
- 7.1.12 Lleva el control de reportes derivados a las actividades de su departamento.
- 7.1.13 Administra al personal bajo su cargo y distribuye los horarios de trabajo, el cual entrega al Departamento de Recursos Humanos.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: RSSB-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 7 de 26
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE	

- 7.1.14 Imparte inducción específica al personal de nuevo ingreso en ambos departamentos.
- 7.1.15 Registra las ventas diarias de los turnos matutino y vespertino en la Bitácora de Room Service, basándose en el Reporte de Venta para sacar el Punto de Venta que le entrega al Departamento de Contabilidad. Ver Lista de Registros.
- 7.1.16 A fin de mes elabora un Reporte Mensual de Ventas de ambos departamentos, el cual entrega al departamento de contabilidad / almacén y conserva una copia como registro. Ver Lista de Registros.
- 7.1.17 Supervisa y apoya al personal bajo su cargo en la realización de sus actividades.
- 7.1.18 En coordinación con los surtidores de Room Service dispone del producto no conforme que el huésped identifica, cambiando los alimentos con los que no esté conforme y lo registra en la comanda que se elaboró para dicho servicio.
- 7.1.19 Revisa diariamente la Bitácora de Room Service, para dar seguimiento a los problemas reportados por los meseros en la misma. Ver Lista de Registros.
- 7.1.20 Auxilia al surtidor de Room Service en la toma de órdenes a huéspedes cuando se requiere.
- 7.1.21 Revisa que las comandas estén selladas por el surtidor de Room Service.
- 7.1.22 Lleva el control de huéspedes VIP en el pizarrón de Room Service.
- 7.1.23 Al detectar un servicio de producto No Conforme, el Jefe de Servibar y Room Service, verificará con el huésped, cual es el motivo de su inconformidad, para notificar a cocina y proceder con el cambio en cortesía o cancelación del producto, quedando esto documentado en la bitácora de Room Service y coordina que el Producto No Conforme de alimentos o bebidas, en el área de Servibar, no entren a los almacenes, 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. Ver anexo 8.15
- 7.1.25 Los inventarios se realizan cada fin de mes junto con el departamento de almacenes. Ver anexo 8.14

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: RSSB-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 8 de 26
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE	

- 7.1.26 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.
- 7.1.27 Lleva el control del Calendario de mantenimiento de los minibares. Ver Lista de Registros.
- 7.1.28 En ausencia del Jefe de Servibar y Room Service, los surtidores cubre sus funciones.

7.2 Surtidores de Servibar

- 7.2.1 Al inicio de sus labores toman del Departamento el siguiente material y equipo:
 - Hoja de control integral. Ver anexo 8.4
 - 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.
- 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 el turno de la tarde.
- Se checa cristalería y hieleras de cada habitación.
- Revisan el estado físico del servibar, en caso de que no funcione, se le avisa al Jefe Servibar y Room Service, 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.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE</p>	<p>COD: RSSB-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 9 de 26</p>
---	--	--

NOTA: Ver manual LRA para complementar posturas de atención al ingresar a habitación

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 privacia)
- **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 recorrido. El producto del minibar que no cumplió con las características especificadas, se entrega al Jefe de Servibar y Room Service, 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 Control Integral, para que al final del recorrido se llenen los Cheques (ver anexo 8.1) 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.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE</p>	<p>COD: RSSB-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 10 de 26</p>
---	--	---

- 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 - Control Integral).
- 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 Los minibares pendientes por revisar, se dejaran para que el turno vespertino los revise, basándose en el formato de Control Integral.
- 7.2.11 Llevan a cabo la limpieza profunda del número de minibares asignados por el Jefe de Servibar y Room Service, registrando en el Reporte de Limpieza Profunda de minibares la fecha en que se llevo a cabo la limpieza de cada uno. Ver anexo 8.10
- 7.2.12 El Surtidor del Segundo turno lleva a cabo las siguientes actividades:
- Revisa en sistema los minibares de habitaciones pendientes de revisar y capture las habitaciones pendientes al finalizar su turno.
 - Completa el par stock de productos en servicarts con los productos del almacén de servibar.
 - Lleva a cabo la limpieza profunda del número asignado de minibares.
 - Debe mantener la oficina limpia y en orden.
 - Al término de su turno cierra el departamento de Servibar y avisa al Departamento de Recepción.
- 7.2.13 Cierran servibares, cuando el departamento de Recepción les informa que el huésped no tiene crédito o por petición del huésped.
- 7.2.14 Anotan en Bitácora de Servibar las habitaciones pendientes por surtir, los productos faltantes en pisos y detalles o pendientes del turno.
- 7.2.15 En ausencia de alguno de los Surtidores, el Jefe de Servibar y Room Service asigna al personal de su departamento que llevará a cabo las anteriores actividades.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE</p>	<p>COD: RSSB-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 11 de 26</p>
---	--	---

7.3 Surtidores de Room Service.

- 7.3.1 Reciben turno y pendientes del mesero del turno anterior.
- 7.3.2 Leen Bitácora y dan seguimiento a los pendientes registrados en la misma. Ver Bitácora en Room Service.
- 7.3.3 Rellenan constantemente los saleros, pimenteros y azucareras que se utilizan para el servicio.
- 7.3.4 Doblan las servilletas para los canastos de pan y para el servicio.
- 7.3.5 Marcan en el reporte de recorridos de muertos y servicios; los servicios realizados cuyos muertos no han sido retirados de pisos, actualizando el reporte cuando dichos muertos son retirados. Ver anexo 8.5
- 7.3.6 Cantan el servicio a la cocina elaborando una comanda por el mesero de Room Service dónde conservara la misma firmada por el huésped, contemplando una copia para el Auditor Nocturno. Ver anexo 8.2
- 7.3.7 Cuando se lleva el servicio a la habitación, se le anexa el cheque para que el huésped lo firme o si lo paga en efectivo se le deja la copia original. Ver anexo 8.3 y al término de esto se llena el reporte de ingresos de room service para enviarlo al departamento de contabilidad. Ver anexo 8.6
- 7.3.8 En coordinación con el Jefe de Servibar y Room Service disponen del producto no conforme que el huésped identifica, cambiando los alimentos con los que no esté conforme y lo registran en la comanda que se elaboró para dicho servicio darlo en cortesía.
- 7.3.9 Realizan recorridos programados por los pasillos de habitaciones con el fin de recoger los muertos de los huéspedes.
- 7.3.10 Entregan cortesías en las habitaciones de los huéspedes, de acuerdo a las instrucciones recibidas.
- 7.3.11 Cuando les solicitan enviar alguna cortesía a habitaciones, lo registran en la Bitácora de Cortesías.

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	<p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.</p> <p>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE</p>	<p>COD: RSSB-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 12 de 26</p>
---	--	---

7.3.12 Lavan y trapean el plaqué, cristalería y termos que se han utilizado en los servicios.

7.3.13 Realizan limpieza del área de Room Service.

7.3.14 Registran los servicios realizados durante su turno en el formato de Recorridos a muertos y servicios, conservándolos como registro.

7.3.15 Los meseros del turno matutino llevan a cabo las siguientes actividades:

- Entregan en Ama de Llaves la mantelería sucia y la cambian por limpia.
- Llevan el servicio de café al Comedor Relax a las 08:00 hrs.
- Recorridos por los pisos para recoger muertos.
- Surten las Requisiciones de Almacén de Suministros y de Alimentos y Bebidas.
- Limpieza profunda de los utensilios del departamento.

7.3.16 Los meseros del turno vespertino llevan a cabo las siguientes actividades:

- Entregan en Ama de Llaves la mantelería sucia y la cambian por limpia.
- Recorridos por los pisos para recoger muertos.
- Limpieza profunda de los utensilios del departamento.
- Lavan los carros, charolas, calentones y los racks de pisos de Room Service.

7.3.17 El mesero del turno nocturno realiza las siguientes actividades:

- Durante el recorrido confirma el número de habitación cuando el candado no lo tiene.
- Lleva a cabo en Bitácora de Room Service el reporte de ventas de su turno basándose en el reporte de venta.
- Recorridos por los pisos para recoger muertos.
- Limpieza profunda de los utensilios del departamento.

	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F. MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE	COD: RSSB-RH ED: 1 FECHA: 2009 HOJA: Página 13 de 26
---	---	---

8. ANEXOS

- 8.1 Cargo de Servibar
- 8.2 Comanda Alimentos y Bebidas (Room Service)
- 8.3 Cheque de Room Service
- 8.4 Hoja de Control de Integral
- 8.5 Reporte diario de ingresos de Servibar
- 8.6 Reporte de recorrido de muertos y servicios
- 8.7 Reporte de Ingresos Room Service
- 8.8 Ventas Room Service
- 8.9 Fugas
- 8.10 Lavado de Servibares
- 8.11 Ventas de Servibar
- 8.12 Control de asistencia de servibar
- 8.13 Control de asistencia de room service
- 8.14 Inventarios de Servibar
- 8.15 Relación de mermas



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: RSSB-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 14 de 26

CARGO DE SERVIBAR



LONDRES No. 130 COL. JUÁREZ
C.P. 06400. MÉXICO, D.F.
TEL. (55) 50-80-08-00
FAX (55) 50-80-08-33
www.hotelgeneve.com.mx

CARGO DE SERVI-BAR

ESTE DOCUMENTO NO ES COMPROBANTE PARA SU DEDUCCIÓN FISCAL EN MÉXICO

ANEXO 8.1



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: RSSB-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 15 de 26

COMANDA ALIMENTOS Y BEBIDAS
(ROOM SERVICE)

CHEQUE DE ROOM SERVICE

ORIGINAL - SANBORN'S
COPIA - ROOM SERVICE
COPIA AUDITORIA

ANEXO 83

ANEXO 8.2



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y
ROOM SERVICE**

COD: RSSB-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 16 de 26

HOJA DE CONTROL INTEGRAL

CONTROL INTEGRAL		MINIBAR	
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	32
33	34	35	36
37	38	39	40
41	42	43	44
45	46	47	48
49	50	51	52
53	54	55	56
57	58	59	60
61	62	63	64
65	66	67	68
69	70	71	72
73	74	75	76
77	78	79	80
81	82	83	84
85	86	87	88
89	90	91	92
93	94	95	96
97	98	99	100
101	102	103	104
105	106	107	108
109	110	111	112
113	114	115	116
117	118	119	120
121	122	123	124
125	126	127	128
129	130	131	132
133	134	135	136
137	138	139	140
141	142	143	144
145	146	147	148
149	150	151	152
153	154	155	156
157	158	159	160
161	162	163	164
165	166	167	168
169	170	171	172
173	174	175	176
177	178	179	180
181	182	183	184
185	186	187	188
189	190	191	192
193	194	195	196
197	198	199	200
201	202	203	204
205	206	207	208
209	210	211	212
213	214	215	216
217	218	219	220
221	222	223	224
225	226	227	228
229	230	231	232
233	234	235	236
237	238	239	240
241	242	243	244
245	246	247	248
249	250	251	252
253	254	255	256
257	258	259	260
261	262	263	264
265	266	267	268
269	270	271	272
273	274	275	276
277	278	279	280
281	282	283	284
285	286	287	288
289	290	291	292
293	294	295	296
297	298	299	300
301	302	303	304
305	306	307	308
309	310	311	312
313	314	315	316
317	318	319	320
321	322	323	324
325	326	327	328
329	330	331	332
333	334	335	336
337	338	339	340
341	342	343	344
345	346	347	348
349	350	351	352
353	354	355	356
357	358	359	360
361	362	363	364
365	366	367	368
369	370	371	372
373	374	375	376
377	378	379	380
381	382	383	384
385	386	387	388
389	390	391	392
393	394	395	396
397	398	399	400
401	402	403	404
405	406	407	408
409	410	411	412
413	414	415	416
417	418	419	420
421	422	423	424
425	426	427	428
429	430	431	432
433	434	435	436
437	438	439	440
441	442	443	444
445	446	447	448
449	450	451	452
453	454	455	456
457	458	459	460
461	462	463	464
465	466	467	468
469	470	471	472
473	474	475	476
477	478	479	480
481	482	483	484
485	486	487	488
489	490	491	492
493	494	495	496
497	498	499	500
501	502	503	504
505	506	507	508
509	510	511	512
513	514	515	516
517	518	519	520
521	522	523	524
525	526	527	528
529	530	531	532
533	534	535	536
537	538	539	540
541	542	543	544
545	546	547	548
549	550	551	552
553	554	555	556
557	558	559	560
561	562	563	564
565	566	567	568
569	570	571	572
573	574	575	576
577	578	579	580
581	582	583	584
585	586	587	588
589	590	591	592
593	594	595	596
597	598	599	600
601	602	603	604
605	606	607	608
609	610	611	612
613	614	615	616
617	618	619	620
621	622	623	624
625	626	627	628
629	630	631	632
633	634	635	636
637	638	639	640
641	642	643	644
645	646	647	648
649	650	651	652
653	654	655	656
657	658	659	660
661	662	663	664
665	666	667	668
669	670	671	672
673	674	675	676
677	678	679	680
681	682	683	684
685	686	687	688
689	690	691	692
693	694	695	696
697	698	699	700
701	702	703	704
705	706	707	708
709	710	711	712
713	714	715	716
717	718	719	720
721	722	723	724
725	726	727	728
729	730	731	732
733	734	735	736
737	738	739	740
741	742	743	744
745	746	747	748
749	750	751	752
753	754	755	756
757	758	759	760
761	762	763	764
765	766	767	768
769	770	771	772
773	774	775	776
777	778	779	780
781	782	783	784
785	786	787	788
789	790	791	792
793	794	795	796
797	798	799	800
801	802	803	804
805	806	807	808
809	810	811	812
813	814	815	816
817	818	819	820
821	822	823	824
825	826	827	828
829	830	831	832
833	834	835	836
837	838	839	840
841	842	843	844
845	846	847	848
849	850	851	852
853	854	855	856
857	858	859	860
861	862	863	864
865	866	867	868
869	870	871	872
873	874	875	876
877	878	879	880
881	882	883	884
885	886	887	888
889	890	891	892
893	894	895	896
897	898	899	900
901	902	903	904
905	906	907	908
909	910	911	912
913	914	915	916
917	918	919	920
921	922	923	924
925	926	927	928
929	930	931	932
933	934	935	936
937	938	939	940
941	942	943	944
945	946	947	948
949	950	951	952
953	954	955	956
957	958	959	960
961	962	963	964
965	966	967	968
969	970	971	972
973	974	975	976
977	978	979	980
981	982	983	984
985	986	987	988
989	990	991	992
993	994	995	996
997	998	999	1000

ANEXO 8.4



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: RSSB-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 17 de 26

REPORTE DIARIO DE INGRESOS - SERVIBAR



ANEXO 8.5



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: RSSB-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 18 de 26

RECORRIDO DE MUERTOS Y SERVICIOS



HOT

REPORTE DE RECORRIDO DE MUERTOS Y SERVICIOS

ANEXO 8.6

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: RSSB-RH
		ED: 1
MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE		FECHA: 2009
		HOJA: Página 19 de 26

REPORTE DE INGRESOS - ROOM SERVICE



INGRESOS ABRIL 2010
REPORTE DE INGRESOS ROOM SERVICE

ABRIL	SANBORN	BAR	COFFEE	S/IVA	TERRAZA	PROPINAS	HOTEL	AUDITOR	SUBTOTAL	ACUMULADO
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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

ANEXO 8.7



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: RSSB-RH

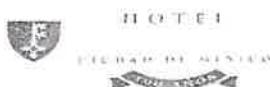
ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 20 de 26

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y
ROOM SERVICE**

VENTAS DE ROOM SERVICE



VENTAS ABRIL ROOM SERVICE

Abr-10

PRODUCTO	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
BONAFONT 1 LITRO																																
COCA COLA																																
FRESCA																																
AGUA MINERAL																																
COCA COLA LIGHT																																
MANZANA LIGHT																																
FANTA																																
Sprite																																
COCA COLA 237ML																																
COCA COLA LIGH 237ML																																
COCA COLA ZERO 237ML																																
AGUA MINERAL 237ML																																
CERVEZA CORONA																																
CERVEZA MODELO ESPECIAL																																
CERVEZA SOL																																
MODELO LIGHT																																
BONAFONT 330ML																																
TOTAL																																

ANEXO 8.8



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

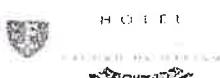
COD: RSSB-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 21 de 26

FUGAS



FUGAS ABRIL 2013

ABR94'10

ANEXO 8.9



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: RSSB-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 22 de 26

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y
ROOM SERVICE**

LAVADO DE SERVIBARES

TORRE LONDRES

Partida o articulo	201	421	521
Servilicio	301	422	522
Platos	302	423	523
Vasos	304	424	524
Ajutador	305	425	525
Produtos	306	426	526
Platos de fondo	307	427	527
221	308	428	528
228	309	429	529
227	310	430	530
229	311	431	531
222	312	432	532
220	313	433	533
221	314	434	534
224	315	435	535
219	316	436	536
235	317	437	537
		418	518
		419	519
		420	520
		421	521
		422	522
		423	523
		424	524
		425	525
		426	526
		427	527
		428	528
		429	529
		430	530
		431	531
		432	532
		433	533
		434	534
		435	535
		436	536
		437	537

TORRE AMBERES

Partida o articulo	140	240	340	436
Servilicio	141	241	341	437
Platos	142	242	342	438
Vasos	143	243	343	439
Ajutador	145	245	345	440
Produtos	146	246	346	441
Platos de fondo	147	247	347	442
	148	248	348	443
	149	249	349	444
	150	250	350	445
	151	251	351	446
		252	352	450
		253	353	451
		254	354	452

TORRE CIENES

Partida o articulo	371	471
Servilicio	372	472
Platos	373	473
Vasos	375	475
Ajutador	376	476
Produtos	377	477
Platos de fondo	378	478
	379	479
	380	480
	381	481
	382	482
	383	483
	384	484
	385	485
	386	486
	387	487

ANEXO 8.10



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: RSSB-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 23 de 26

VENTAS DE SERVIBAR



ANEXO 8.11

 <p>HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO</p>	HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.	COD: RSSB-RH
		ED: 1
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE	FECHA: 2009
		HOJA: Página 24 de 26

CONTROL DE ASISTENCIA DE SERVIBAR / ROOMSERVICE



CONTROL DE ASISTENCIA ROOM SERVICE y SERVI-BAR

QUINCENA DEL 06 DE ABRIL AL 20 DE ABRIL DEL '10

NOMBRE DEL EMPLEADO	NUM	ASISTENCIA												OBSERVACIONES					
		M	U	N	S	W	J	V	S	D	L	M	H	W	J	V	S	D	M
ISAAC ENRIQUE REYNOSO CAMACHO	54771																		
DIANA FONSECA ESCAMILLA	52935																		
GERARDO PACHECO ORTEGA	5796																		
DAVID CONTRERAS PACHECO	5957																		
ANA CRISTINA CAMARILLO MARQUEZ	5914																		
GUADALUPE JIMENA RESENDIZ NARVÁEZ PRACTICANTE																			
ALEXANDRA EUDÍO HUARACHA PRACTICANTE																			

ISAAC ENRIQUE REYNOSO CAMACHO
JEFE DEL DEPARTAMENTO

LIC MIGUEL ANGEL SOLÓRIO CARVAJAL
GERENTE GENERAL



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: RSSB-RH

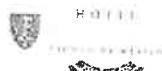
ED: 1

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y
ROOM SERVICE**

FECHA: 2009

HOJA: Página 25 de 26

INVENTARIO DE SERVIBAR



INVENTARIO MARZO '16

PRODUCTO	LONDRES	CTENES	AMBERES			ANEXO
BONAFONT 1 LITRO	1 1 1 1	1 1 1 1	1 1 1 1	1	1	0 0 0
JUGO DEL VALLE	1 0 1 1	1 1 2 2	2 2 2 2	2	1	2 0 0 0
EVIAN 1 LITRO	1 1 1 1	1 1 1 1	1 1 1 1	1	1	1 1 1 1
COCA COLA	1 1 1 1	1 1 1 1	1 1 1 1	1	1	0 0 0
SPLITE	1 1 1 1	1 1 1 1	1 1 1 1	1	1	0 0 0
FRESCA	1 1 1 1	1 1 1 1	1 1 1 1	1	1	0 0 0
PARFA	1 1 1 1	1 1 1 1	1 1 1 1	1	1	0 0 0
AGUA MINERAL	1 1 1 1	0 0	1 1 1 1	1	1	0 0 0
COCA LIGHT	1 1 1 1	1 1	1 1 1 1	1	1	0 0 0
GATORADE	1 1 1 1	1 1	1 1 1 1	1	1	0 0 0
CERVEZA CORONA	1 1 1 1	1 1	1 1 1 1	1	1	1 1 1 1
CERVEZA MODELO	1 1 1 1	1 1	1 1 1 1	1	1	1 0 0
CERVEZA MODELO LIGHT	1 1 1 1	1 1	1 1 1 1	1	1	1 0 0
CERVEZA SOL	1 1 1 1	1 1	1 1 1 1	1	1	1 1 0
KK LAGER	0 2 2 2	1 1	0 0 0 0	0	0	0 0 0 0
ALMA SALTZERT	1 1 0 0	0 0	1 1 1 1	1	1	0 0 0
PAPAS PRINGLES	0 1 1 1	1 1	1 1 1 1	1	1	0 0 0
PISTACHES	1 1 1 1	1 1	1 1 1 1	1	1	0 0 0
CHOCOLATE SNICKERS	1 1 1 1	1 1	1 1 1 1	1	1	0 0 0
ESQUITALA	0 0 0 0	0 0	1 1 1 1	1	1	0 0 0
RON AÑEJO	0 0 0 0	0 0	1 1 1 1	1	1	0 0 0
RON BLANCO	0 0 0 0	0 0	1 1 1 1	1	1	0 0 0
WHISKY	0 0 0 0	0 0	1 1 1 1	1	1	0 0 0
ALMENDRAS AHUMADAS	0 0 0 0	0 0	0 0 0 0	1	1	0 0 0 0
COOKIES AND CREAM	0 0 0 0	0 0	0 0 0 0	1	1	0 0 0 0
CACAHUATE MAFER	0 0 0 0	0 0	0 0 0 0	1	1	0 0 0 0
PISOS	5 4 3 1 2	4 3	4 3 2 1	1,2,3,4	1	1,2,3,4 3 2 1
TOTAL DE SERVIBARES	35 36 36 21	15 15	12 12 11 7	4	1	23 11 10 11
SERVIBARES POR SECCION				SUITE TEMATICA	MASTER SUITE	SUITES

ANEXO 8.14



HOTEL GENEVE CIUDAD DE MÉXICO D. F.

COD: RSSB-RH

ED: 1

FECHA: 2009

HOJA: Página 26 de 26

**MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y
ROOM SERVICE**

RELACIÓN DE MERMAS



CIUDAD DE MÉXICO

MARZO
RELACION DE MERMAS
2010

MERMAS SERVI BAR

PRODUCTO	CANTIDAD	DESCRIPCION

MERMAS ROOM SERVICE

PRODUCTO	CANTIDAD	DESCRIPCION

ANEXO 8.15