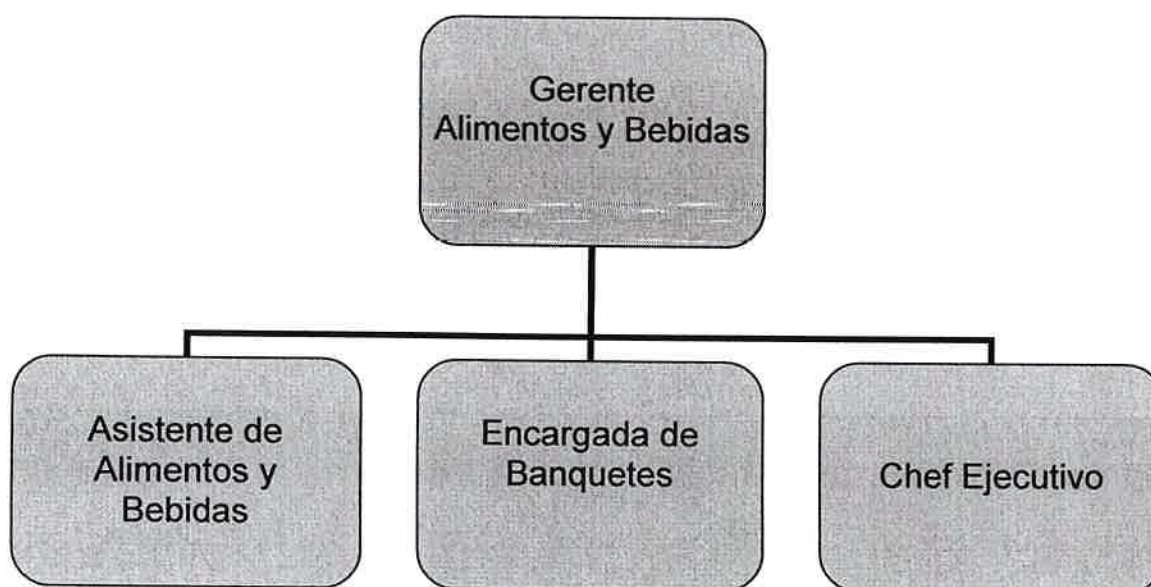


	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.	COD: AB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Pág. 1 de 7

## ALIMENTOS Y BEBIDAS



	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.	COD: AB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Pág. 2 de 7

## CONTENIDO

### 1. OBJETIVO

### 2. ALCANCE

### 3. RESPONSABILIDAD

### 4. REFERENCIAS

### 5. DEFINICIONES

### 6. POLITICAS O CRITERIOS

### 7. PROCESO

#### 7.1 Gerente de Alimentos y Bebidas.

### 8. ANEXOS

#### 1. OBJETIVO

Dirigir, coordinar y supervisar las actividades de los Jefes de departamento responsables de la supervisión del personal que procesa y sirve 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 departamentos de alimentos y bebidas.

#### 2. ALCANCE

Aplica al Gerente de Alimentos y Bebidas.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.</b>	COD: AB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Pág. 3 de 7

### 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 Gerente de Alimentos y Bebidas 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 (Bares, Restaurante, Banquetes y Centro Nocturno).
- Departamento de Servibar y 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
- Servibar
- Restaurante La Hacienda
- Lobby Bar Cantaritos
- Bar La Cantina.
- Salones Tabasco.
- Centro Nocturno La Troje.

#### 5.3 Jefes Departamentales:

Se refiere a:

- Chef Ejecutivo.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.</b>	COD: AB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Pág. 4 de 7

- Jefes / Encargados de Centros de Consumo.

## 6. POLITICAS O CRITERIOS

- 6.1 El personal del departamento debe atender con amabilidad, empatía y disponibilidad a los clientes.

## 7. PROCESO

### 7.1 Gerente de Alimentos y Bebidas

#### 7.1.1 Coordina la operación de los departamentos de:

- Cocinas.
- Departamento de Equipo y Limpieza. Ver manuales de fabricación para su buen mantenimiento y funcionamiento
- Centros de Consumo. Ver manuales de fabricación para su buen mantenimiento y funcionamiento
- Departamento de Servibar – minibar. Ver manuales de fabricación para su buen mantenimiento y funcionamiento

#### 7.1.2 Elabora requisiciones de personal cuando lo requiera.

#### 7.1.3 Firma las requisiciones del personal que solicitan los Jefes Departamentales bajo su cargo.

#### 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.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.</b>	COD: AB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Pág. 5 de 7

- 7.1.8** Aprueba requisiciones de compra y almacén de los departamentos bajo 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.
- 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 Ejecutivo 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 y de Bares
- 7.1.17** Elabora Reportes de Resultados a la Gerencia General.
- 7.1.18** Coordina en conjunto con el Jefe de centros de consumo y coordinador de Banquetes los diferentes eventos programados en el Hotel.
- 7.1.19** Elabora la programación de personal de brigada externa de banquetes (con sindicato) para eventos dónde se encargará de verificar que durante el evento cuenten con los siguientes lineamientos:
- El gerente de alimentos y bebidas indicará al coordinador o capitán de brigada que es su responsabilidad se cumplan cabalmente los estándares de servicio y vestimenta que aplica para todo colaborador del Hotel Viva Villahermosa.

	HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.	COD: AB-RH
	MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Pág. 6 de 7

- El coordinador o capitán de brigada le entregará al gerente de alimentos y bebidas, nombres y firma del personal asistente a los eventos para su verificación y autorización de pago por servicio otorgado.
- El gerente de alimentos y bebidas verificará que todos los integrantes de brigada antes de subir a áreas públicas de huésped, luzcan con los estándares de apariencia.
- El gerente de alimentos y bebidas llevará un control de los eventos dónde tiene participación la brigada externa.

**7.1.20** Revisa semanalmente la bitácora de temperaturas con los responsables: Chef Ejecutivo, Cocineros y Jefes de Centros de Consumo, para así constar que se este llevando un control de estos (ver manual distintivo H).

**7.1.21** Al encontrar alguna anomalía de acuerdo al distintivo H se realizará la acción correctiva correspondiente.

**7.1.22** Recibe y envía memorándums de información a todas las áreas del hotel, sobre alguna novedad o cambio de cada uno de sus centros de consumo.

**7.1.23** Coordina que el producto **NO CONFORME** de alimentos o bebidas, entre a almacén, si no cubre los estándares mínimos de calidad, de acuerdo a las políticas o criterios del hotel.

Al dectarse algún producto **NO CONFORME**, el chef Ejecutivo u otra persona del departamento notifica verbalmente al gerente de alimentos y bebidas para que 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.

**7.1.24** Tiene la facultad de otorgar descuentos en Alimentos y Bebidas, de acuerdo a las políticas establecidas por la Gerencia General.

**7.1.25** En ausencia del Gerente de Alimentos y Bebidas, los Jefes de Centros de Consumo llevan a cabo las actividades anteriores que les correspondan.

	<b>HOTEL VIVA VILLAHERMOSA.</b>	COD: AB-RH
	<b>MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	ED: 2
		FECHA: 2009
		HOJA: Pág. 7 de 7

## 8 ANEXOS

No aplica.