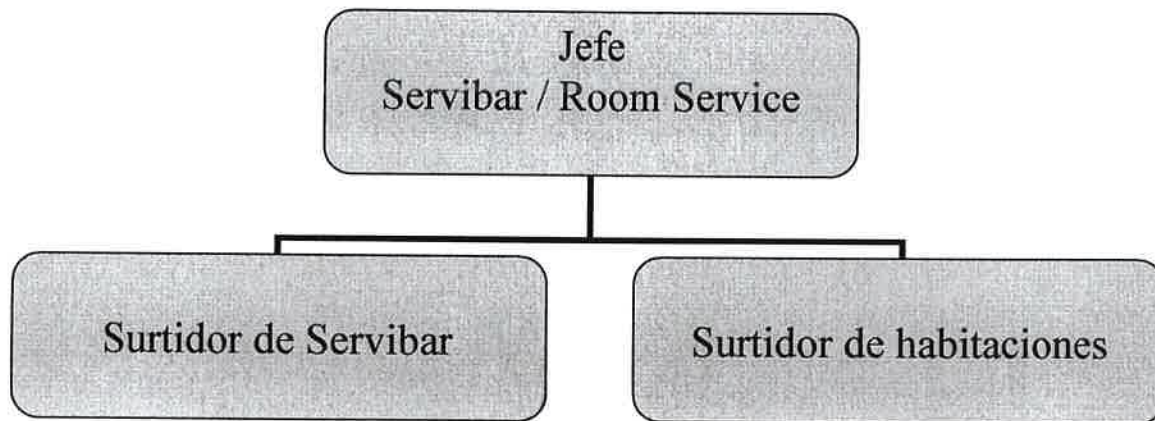


| | | |
|---|--|----------------------|
|  | HOTEL VIVA VILLAHERMOSA | COD: RSSB-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE | ED: 1 |
| | | FECHA: 2009 |
| | | HOJA: Página 1 de 12 |

SERVIBAR Y ROOM SERVICE



| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | HOTEL VIVA VILLAHERMOSA | COD: RSSB-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE | ED: 1 |
| | | FECHA: 2009 |
| | | HOJA: Página 2 de 12 |

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
 - 8.16** Cheque de Honor

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | HOTEL VIVA VILLAHERMOSA | COD: RSSB-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE | ED: 1 |
| | | FECHA: 2009 |
| | | HOJA: Página 3 de 12 |

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.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | HOTEL VIVA VILLAHERMOSA | COD: RSSB-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE | ED: 1 |
| | | FECHA: 2009 |
| | | HOJA: Página 4 de 12 |

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 plaqué, 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.

5.10 Trapear:

Acción de limpiar y sacar brillo a cristalería y plaqué 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.

6. POLÍTICAS O CRITERIOS

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | HOTEL VIVA VILLAHERMOSA | COD: RSSB-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE | ED: 1 |
| | | FECHA: 2009 |
| | | HOJA: Página 5 de 12 |

- 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.
- 7.1.3 Elabora acciones preventivas y correctivas.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | HOTEL VIVA VILLAHERMOSA | COD: RSSB-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE | ED: 1 |
| | | FECHA: 2009 |
| | | HOJA: Página 6 de 12 |

- 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 turnándose las 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 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.
- 7.1.9 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.
- 7.1.14 Imparte inducción específica al personal de nuevo ingreso en ambos departamentos.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | HOTEL VIVA VILLAHERMOSA | COD: RSSB-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE | ED: 1 |
| | | FECHA: 2009 |
| | | HOJA: Página 7 de 12 |

- 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 / almacen 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 pizarron de Room Service.
- 7.1.23 Al detectar un servicio de producto No Conforme, el Jefe de Servibar y Room Service, verificara 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
- 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.

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | HOTEL VIVA VILLAHERMOSA | COD: RSSB-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE | ED: 1 |
| | | FECHA: 2009 |
| | | HOJA: Página 8 de 12 |

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 ver anexo 8.17

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:

- Tocab 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 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.

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

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | HOTEL VIVA VILLAHERMOSA | COD: RSSB-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE | ED: 1 |
| | | FECHA: 2009 |
| | | HOJA: Página 9 de 12 |

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 privacidad)
- **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.

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | HOTEL VIVA VILLAHERMOSA | COD: RSSB-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE | ED: 1 |
| | | FECHA: 2009 |
| | | HOJA: Página 10 de 12 |

- 7.2.8 Los consumos de los minibares se capturarán en el sistema (Calinda Front) ingresando las claves 236 y 237 (para ingresar consumo) y 850 (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 captura 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.

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.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | HOTEL VIVA VILLAHERMOSA | COD: RSSB-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE | ED: 1 |
| | | FECHA: 2009 |
| | | HOJA: Página 11 de 12 |

- 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.
- 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.

| | | |
|---|---|------------------------------|
|  | HOTEL VIVA VILLAHERMOSA | COD: RSSB-RH |
| | MANUAL DEL DEPARTAMENTO DE SERVIBAR Y ROOM SERVICE | ED: 1 |
| | | FECHA: 2009 |
| | | HOJA: Página 12 de 12 |

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.
- 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.

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