

OBJETIVO GENERAL:

Garantizar la calidad, oportunidad y efectividad del servicio de alimentos y bebidas para lograr la satisfacción de los clientes, y la eficiencia departamental.

AREA: Operaciones

1. Los horarios de servicio de los Centros de consumo son de obligatorio cumplimiento. Por esta razón, ninguno de ellos podrá retrasar el horario de apertura
2. Los Centros de consumo deben estar disponibles 5 minutos antes de la apertura o del inicio de servicio.
3. En el caso de Banquetes se tienen de base los términos contractuales con el cliente, mediante las cuales se definen las obligaciones de ambas partes.
Los contratos de Banquetes deben celebrarse en base al formato registrado ante la Profeco.
4. En la producción de alimentos:
 - los productos deben ser elegidos tomando en cuenta calidad, precio y rendimiento.
 - El manejo de frutas y verduras, la congelación, descongelación, elaboración y conservación de los alimentos deben ser en condiciones de higiene, cuidado y responsabilidad adecuados.
 - El procedimiento PEPS es obligatorio en la conservación y almacenaje de productos
 - La limpieza es considerada la actividad primordial, en base a un programa de higiene diaria, semanal y mensual.
5. *Tiempos de servicio.* Los principales tiempos de servicio son:
 - a) A la carta.
 - Toma de la orden – 5 minutos promedio después de tomar asiento
 - Entrega de bebidas – 5 minutos después de tomada la orden
 - Primer tiempo – 10 minutos
 - Segundo tiempo (platillo principal) – 15 minutos
 - Postre – 5 minutos
 - Entrega de cheque – 5 minutos
 - Cobro de cuenta – 3 minutos
 - b) Servicio a cuartos. El tiempo entre la toma de la orden y entrega del servicio en la habitación es:
 - Bebidas – 10 minutos
 - Platos ligeros – 15 minutos
 - Platos de elaboración sencilla – 25 minutos
 - Platos de elaboración compleja – 40 minutos**Los tiempos de entrega de Servicio a Cuartos deben ser notificados al huésped*
6. *Plan de producción.* La planeación y compra de productos debe realizarse anticipadamente con la finalidad de organizar la producción diaria y/o siguiente de los alimentos para satisfacer la

demanda de los comensales en los diferentes tipos de servicios y horarios ya sea buffet, carta, servicio a cuartos o banquetes.

Ello evitará realizar compras de emergencia que impacten en los tiempos de respuesta, calidad de los productos y costos de venta.

7. Buffet. Se toman como base mínima los siguientes criterios:

- Variedad diaria de platillos para evitar la monotonía a través de roles o ciclos de menú.
- Decoración y presentación de los platillos por su naturaleza: barra fría, caliente, estación de huevos, jugos, etc., que resulte visualmente atractiva y funcional. Debe establecerse una secuencia lógica de distribución del montaje para comodidad de los comensales evitando aglomeraciones en la línea.
- Limpieza del área y mantenimiento de los alimentos en buen estado a la vista y la temperatura: evitar que se consuman, resequen y deterioren después de pasado cierto tiempo.
- Reabastecimiento de los platillos oportunamente y de acuerdo al flujo de clientes procurando que siempre se vea razonablemente surtido, ordenado y limpio.
- Los alimentos se preparan desde el día anterior y quedan completados el día corriente. A la apertura del servicio debe estar garantizada la producción requerida, distribuida entre la barra de buffet y la cocina, asegurando los alimentos todo el tiempo hasta el término del servicio.
- Asegurar la planeación del alimento para que no exista sobre producción.

8. Actividades principales por área

- *Jefe o Supervisor de Alimentos y Bebidas*
 - a) Calcular comensales del siguiente día, en base al porcentaje de ocupación, número de huéspedes y promedio de clientes locales
 - b) Supervisar plan de producción previsto vs potencial demanda de comensales
 - c) Supervisar las existencias de materias primas e insumos vs rol de menú.
 - d) Revisión del cumplimiento del PEPS (primeras entradas, primeras salidas)
 - e) Supervisar el desarrollo del servicio de desayuno, comida, cena, servicio a cuartos, banquetes.
 - f) Revisión de las requisiciones de almacén solicitando lo estrictamente necesario
 - g) Calcular ingresos y costo operativo
 - h) Revisión del equipamiento de alimentos y bebidas una vez por semana
 - i) Realizar recorridos con Mantenimiento por las áreas para comprobar el estado físico y funcionamiento de los equipos y otros aspectos relacionados a las instalaciones.
- *Cocina*
 - a) La carta menú es la base de oferta por ello se debe ofrecer completa
 - b) En caso que algún platillo no se pueda proporcionar, debe sustituirse con otro similar, previsto por el jefe de cocina anticipadamente.
 - c) La elaboración de los platillos deben ser de acuerdo a receta, tanto en calidad, presentación, cantidad, temperatura, textura. El término de cocción también forma parte de ello.

- d) Los procedimientos de producción, higiene y almacenamiento de productos deben ser realizarse de acuerdo a lo establecido.
- e) No están permitidas las frases "no hay.." o "se nos terminó.."
- *Prácticas no permitidas en la producción de alimentos*
 - a) Lavarse las manos en la tarja para frutas, verduras, o lavar ahí utensilios de cocina, para evitar contaminación entre sí.
 - b) Recoger con las manos pan, bollos, mantequilla, palitos de pan o galletas; utilizar pinzas, cucharas, tenedores u otros utensilios.
 - c) Probar la comida con los dedos. Utilizar una cuchara limpia para probar un alimento.
 - d) Probar la comida con la misma cuchara que se usa para cocinar, introduciéndola en la boca.
 - e) Dejar los alimentos descubiertos. Siempre cubrir todos los alimentos para evitar que se contaminen.
 - f) Usar joyas u otros accesorios personales, además de contaminar, pueden ocasionar un accidente.
 - g) No lavarse las manos después de cada interrupción, principalmente después de ir al baño.
 - h) Manipular alimentos con síntomas de gripa, mal del estómago o de la piel. Cuando se encuentre enfermo debe reportarse con el supervisor para que le ubique en un área en la que no manipule alimentos.
 - i) Comer o fumar, beber o masticar chicle durante la preparación de los alimentos, si lo hizo en su descanso, lavarse las manos antes de reiniciar tus labores.
 - j) Secarse las manos en el mandil, ropa o trapos de cocina.
 - k) Tocar con los dedos las partes de cubiertos y utensilios que tendrán contacto con la boca del comensal o con la comida
 - *Servicio en Centro de consumo*
 - ✓ Recibir al cliente de forma agradable, postura firme e imagen pulcra. Salude al comensal con simpatía, naturalidad y corrección.
 - ✓ Dar a elegir al cliente o sugerir mesa.
 - ✓ Auxiliar con las prendas colocándolas en el lugar adecuado, proporcionando un perchero
 - ✓ Usar la fraseología: —Buenos días – tardes - noches. —Bienvenidos, mi nombre esy estaré atendiéndoles con gusto
 - ✓ Llevar las cartas en la mano para ahorrar tiempo.
 - ✓ Una carta a cada comensal, preferentemente entregarlas en las manos
 - ✓ Se inicia por las damas si no por el caballero de más edad de derecha a izquierda.
 - ✓ Las cartas deben encontrarse en buen estado, limpias.
 - ✓ Sonreír y dirigirse siempre con lenguaje apropiado y profesional.
 - ✓ Verificar el número de comensales y retirar los cubiertos sobrantes.
 - ✓ La toma de orden se hace de izquierda a derecha, con preferencia a las damas; se enumeran los comensales, partiendo de la persona que se elija o de una referencia (columna, puerta, pasillo, ventana, etc.), para servir lo que se haya ordenado, sin preguntar al cliente nuevamente.
 - ✓ Precisar todo lo posible, términos de cocción, guarnición, etc. Repetir la orden
 - ✓ Orden de bebidas. Promover bebidas. Si piden agua, sugerir agua mineral.
 - ✓ servir cesta con entremés o acompañamiento (pan salado, galletas, totopos, salsa)
 - ✓ Antes de entregar los alimentos, revisar que estén correctamente servidos e incluyan la guarnición.
 - ✓ Servir los platillos en secuencia correcta según estándar.

- ✓ Entregar los platillos conforme fue tomada la orden (entrando por el lado izquierdo y retirando por la derecha)
- ✓ Preguntar si los platillos están a temperatura adecuada y si son de su agrado
- ✓ Si es necesario esperar más tiempo, avisar al comensal.
- ✓ Confirmar que estén todos los condimentos necesarios para el platillo solicitado.
- ✓ Entregar peticiones especiales (por ejemplo: salsa inglesa, salsa picante).
- ✓ Nunca colocar la charola ni en sillas ni mesas durante el servicio, se utilizan las tijeras.
- ✓ Una vez que los platillos fueron servidos y retirados se realiza limpieza en la mesa retirando lo que ya no se puede ocupar, sugerir un postre.

- ✓ Esperar a que todos los comensales hayan terminado su plato antes de recoger los utensilios.
- ✓ Retirar todos los platos antes de servir el siguiente tiempo.
- ✓ Al terminar el plato fuerte, retirar toda la vajilla, cubiertos, pan, mantequilla, sal y la pimienta. Solo deben permanecer en la mesa los vasos para agua, bebidas sin terminar y centros de mesa (si hay). Se reponen utensilios sucios y colocan los necesarios para el siguiente tiempo.
- ✓ Toda la loza, cristalería y cubiertos sucios se colocan en una charola con su tijera. Nunca manipular loza sucia o colocar charolas ni en la mesa ni en las sillas o estaciones de servicio. Retirarlos en cuanto sea posible, evitando tener demasiado equipo sucio o por mucho tiempo.
- ✓ Al retirarse los comensales, las mesas deben ser limpiadas y montadas en condición impecable lo más pronto posible.
- ✓ Al limpiar la mesa, retirar las sillas para evitar que se manchen o ensucien. Si caen alimentos o bebidas sobre un huésped, se debe proceder a solucionarlo, ofreciendo ayuda inmediatamente. El hotel tiene la obligación de cubrir el costo de tintorería de ser necesario.
- ✓ Pedir a caja la cuenta y verificar antes de entregarla que todo lo que se ordenó se encuentre incluido.
- ✓ Presentar la cuenta en una porta cheques limpio y en buen estado
- ✓ Colocar el cheque boca arriba para comodidad del cliente. Una vez presentado el cheque, dar tiempo para que el comensal pueda verificar su cuenta.
- ✓ Despedir al comensal agradeciéndole e invitándole a regresar.

- *Servicio a cuartos*
 - ✓ Responder el teléfono antes de los tres timbres.
 - ✓ Hablar claro, cortés, formal, procurando evitar ruidos ajenos
 - ✓ Utilizar la fraseología. Servicio a cuartos —Buenos días (tardes o noches), Le atiende... Ser atento en la escucha ya que la solicitud puede ser no solo alimentos o bebidas y el huésped podría preguntar por otro servicio.
 - ✓ Tomar la orden de forma detallada especialmente en términos de cocción y/o guarniciones, preferencias de opciones
 - ✓ Repetir la orden y número de habitación e informar al huésped tiempo de entrega.
 - ✓ Verificar crédito para cargo a habitación, de lo contrario preguntar al huésped la forma de pago, si es efectivo, con qué denominación.
 - ✓ En caso de retraso en el servicio de acuerdo a los tiempos establecidos, debe llamarse al huésped, disculpando la demora, informarle el nuevo tiempo de entrega y agradeciéndole su paciencia.
 - ✓ Se entrega la orden al mesero, quien levanta la comanda e inicia el montaje, anotándose en el chart de servicios así como el equipo que se llevará para su control.
 - ✓ El montaje se realiza de acuerdo al número de comensales y se contabiliza el equipo

- ✓ Antes de entregar los alimentos, verificar que están correctamente servidos. La presentación de alimentos y bebidas es importante.
- ✓ Tocar 3 veces a la puerta y anunciarse en tono audible
- ✓ En caso de no haber respuesta, llamar desde el teléfono más cercano e informar al huésped que la orden está lista para entregarse y esperar.
- ✓ Al ingresar, hacer contacto con la mirada, sonreír y saludar, utilizando el nombre del cliente. Preguntar dónde desea que se coloque la charola / carro.
- ✓ Ser útil al comentar detalles de comida y bebidas.
- ✓ La cuenta debe ser legible al ser presentada, dentro del porta cheques en buenas condiciones y limpio con una pluma del hotel.
- ✓ Únicamente el nombre del huésped y el número de cuarto deben estar escritos a mano (con letras mayúsculas) en la cuenta.
- ✓ En caso de pago en efectivo contar con cambio suficiente.
- ✓ Solicitarle que al terminar sus alimentos nos haga saber para recoger los utensilios sucios.
- ✓ Periódicamente se deben realizar recorridos por pasillos de habitaciones o acudir al aviso de ama de llaves o seguridad para recoger los servicios ya utilizados.




9. Ofertas especiales / Festivales.

Para la implementación o celebración de Festivales y ofertas temporales, comidas típicas o temáticas, barra de ensaladas, promociones, etc., dar movimiento y ofrecer novedades al cliente con el fin de generar mayores ingresos, debe elaborarse una propuesta por parte de la jefatura de Alimentos y Bebidas donde se defina específicamente la oferta, precios, costos, recursos materiales y humanos necesarios para que sea autorizado por la Gerencia General e informar a la Dirección de Operaciones.

10. Propinas.

La propina es una regalía que el cliente entrega por el buen servicio recibido, por lo cual, está estrictamente prohibido incluir la propina en el cobro del cheque de consumo o sugerirla al cliente.

En el caso de propinas de banquetes, se agrega un cobro de servicio como base del 10% del monto total de los alimentos y bebidas, sin incluir en el importe rentas de equipo o audiovisual.

Elaboró  Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	Revisó  Lic. Javier A. Razo Sub Director de Operaciones	Autorizó  Lic. Luis Felipe Bernal A. Director de Operaciones.
---	--	--