



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

LOUNGE / BAR / TERRAZA

Publicado: Abril 2012

Última versión: Mayo 2013

Código: 99-00-06-PR-S-04-00

Objetivo y alcance

Este procedimiento define todos **los procesos generales** y tareas relacionadas con la gestión operativa de los bares de hotel en NH Hoteles.

El presente manual sólo se puede completar con estándares que amplíen la especialización del documento en virtud de la regulación propia de las BU'S.

El procedimiento de Bar incluye servicios de bebida, pudiendo combinarlos con servicios de snacks y comida ligera en mesa y/o en barra.

El servicio de Bar normalmente incluye el servicio en varios espacios con horario limitado o extendido, en el que poder atender a lo largo de todo el día.

Incluye los modelos de servicio en barra y en mesa que no estén definidos como Restaurante / Desayuno / Banquetes / Room Service.

Este procedimiento garantiza un servicio homogéneo y una orientación a la máxima calidad para el cliente, apoyados en los valores de marca de NH Hoteles.

Contenido

- 1 Estándar
- 2 Preparación
- 3 Servicio
 - 3.1 Tareas de apertura
 - 3.2 Durante el servicio
 - 3.3 Tareas de cierre
- 4 Gestión operativa
- 5 Procedimientos relacionados
- 6 Validación del procedimiento

1 Estándar

Responsable: *Jefe del Departamento de A&B (y Director de Hotel) y todos los empleados del área de BAR/LOUNGE/TERRAZA*

Todo servicio de Bar en NH Hoteles deberá cumplir los siguientes estándares generales:

- 1- Horarios de apertura: Dentro del hotel habrá definida un área en la que los huéspedes puedas solicitar servicios de A&B durante todo el día. El horario de apertura se iniciará después del servicio de desayuno e irá hasta las 23hrs ó hasta el cierre del día.
- 2- La oferta disponible en los bares estará definida y estandarizada por cada BU. La selección mínima obligatoria incluirá:



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

- Refrescos y bebidas calientes habituales
- Vinos tinto y blanco de acuerdo a la oferta del Restaurante
- 1 caña y 2 cervezas de botella, local e internacional
- 10 copas o combinados diferentes, incluyendo los más comunes
- Variedad de alcoholes según las ventas y la clientela del hotel
- Variedad de snacks y comidas ligeras

- 3- Toda la oferta gastronómica se encontrará recogida para cada BU en un modelo de Recetario (Escandallos y Modos de Elaboración) como documento guía para la preparación y elaboración de los platos.
- 4- Con el fin de garantizar la dinamización de la oferta de los Bares, se prevé una revisión que debe garantizar como mínimo un cambio obligatorio anual de carta con sus correspondientes documentos de soporte (estándar, recetario y formación)
- 5- En función del período del año, debe proporcionarse a los clientes una oferta estacional (ejemplo: espárragos en primavera o setas en otoño). Deberá haber al menos dos ofertas de temporada y el menú constará de un mínimo de 2 entrantes, 2 sopas*, 3 platos principales y 2 postres con sus correspondientes documentos de soporte (estándar, recetario y formación)

***(BU Italia: 1 sopa)**

- 6- Las cartas a disposición de los clientes, deberán estar traducidas en al menos dos idiomas en función de la nacionalidad de sus clientes, siendo obligatoria su traducción al inglés.
- 7- Es obligatorio ofrecer al menos un producto dietético o bajo en calorías en cada parte del menú (entrantes, sopas y platos principales). Deberán estar claramente identificados en las cartas con el siguiente logo :



Todos los precios de la carta deben incluir el IVA, los impuestos locales y el cargo por servicio (si aplica). Además, se aplicarán las directrices legales locales para otros cambios y/o comentarios.

2 Preparación

Existen diferentes set-ups para Bares en virtud de la categorización, las diferencias entre hoteles y la localización en la que se preste servicio de Bar (barra, zonas comunes y salón de bar)

De manera general, podemos identificar los set-ups de Barra y de Mesas (que incluirán mesas bajas de apoyo localizadas en aquellos puntos donde se den servicio de bar en lobby y zonas comunes y mesas de bar preparadas para el servicio gastronómico)

Preparación de la barra

1. La barra debe estar completamente limpia y despejada, salvo por la decoración.
2. Los servilleteros (platos y/o ceniceros con servilletas de papel) se colocarán a una distancia entre ellos, delimitando las zonas de uso.



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

En barras con mucho volumen de servicio, se podrán colocar las cartas junto a los servilleteros.

3. En caso de tener disponible carta de coctelería, se podrá colocar el puesto de coctelería en la zona central o en un extremo de la barra.

Preparación de mesas en la zona de bar

1. La mesa puede tener mantel individual/camino de mesa (si tiene servicio de comida ligera) o ningún tipo de mantelería (únicamente para servicios de snacks y bebidas). El tipo de ropa y el color se definirá por cada BU teniendo en cuenta el entorno del hotel.

Con servicio de comida ligera

1. La servilleta de papel se colocará en el centro. Dentro del bar, la servilleta no se doblará, se colocará sobre la mesa con el logo de NH frente al cliente.
2. El tenedor se colocará a la izquierda de la servilleta y el cuchillo a la derecha, separados por una distancia mínima de 30cm y a 1-2cm del borde inferior de la mesa.
3. Si se utiliza plato de pan, se colocará en la parte superior izquierda del montaje, a una distancia de aproximadamente de 4cm de la parte superior del tenedor.
4. Si aplica, la copa de agua se colocará en la parte superior derecha, alineada con el filo del cuchillo.
5. En caso de servicio en terraza, se colocará la copa de agua boca abajo hasta la llegada de clientes, con el fin de evitar que caigan dentro insectos o suciedad. Además, si la mesa está mantelada, deberá fijarse correctamente para evitar que salga volando.
6. La decoración de las mesas se hará en función del tipo de las mismas (redonda, cuadrada, rectangular y otra) y siempre irá al lado de la sal y la pimienta. La decoración será una flor y lo ideal es el cambio semanal de la misma y aunque no está restringido ningún adorno o flor, sí están prohibidas las flores de plástico. Se podrán utilizar flores secas con arena decorativa o similar, pero deberán cambiarse al menos cuatro veces al año, con el cambio de estaciones. Al anochecer, es obligatorio colocar una vela.
7. El salero y el pimentero siempre se colocarán en la zona central de la mesa.
8. La silla estará alineada con la posición de los cubiertos y el filo del asiento, alineado con el borde de la mesa. En caso de tener mantel, el filo del mantel tocará levemente con el filo de la silla.
9. Las mesas estarán alineadas y colocadas de acuerdo al plano de distribución de cada bar (definido a nivel hotel)

Sólo con servicio de snacks y bebidas

1. La carta podrá colocarse en la mesa o se entregará a los clientes a su llegada.
2. La servilleta de papel se colocará en el centro. Dentro del bar, la servilleta no se doblará, se colocará sobre la mesa con el logo de NH frente al cliente.
3. La decoración de las mesas se hará en función del tipo de las mismas (redonda, cuadrada, rectangular y otra) pero siempre irá al lado del salero y el pimentero. La decoración en restaurantes a la carta siempre será una flor no artificial o una planta pequeña*. Lo ideal es el cambio semanal de la misma y aunque no está restringido ningún adorno o flor, sí están prohibidas las flores de plástico.



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

***(BU Italia: será siempre una planta, flor o elemento decorativo apropiado)**

4. El salero y el pimentero siempre se colocarán en la zona central de la mesa.
5. La silla estará alineada con la posición de los cubiertos y el filo del asiento, alineado con el borde de la mesa. En caso de tener mantel, el filo del mantel tocará levemente con el filo de la silla.
6. Las mesas estarán alineadas y colocadas de acuerdo al plano de distribución de cada bar (definido a nivel hotel)

3 Servicio de bar

3.1 TAREAS DE APERTURA

1- Responsable de Apertura / Pre-Apertura

La persona asignada, realizará las siguientes tareas:

- Recoger el fondo de caja o dotación de cambio en efectivo para la apertura.
- Recoger el material de caja (rollos de tpv,...)
- Recoger las llaves (si procede)
- Revisar el registro de incidencias del servicio o día anterior. Deberá documentarse en un registro de entrega para el departamento.
- Distribuir las tareas entre el personal presente y ser responsable de su resultado, realizando un *briefing* informativo con todo el personal donde transmitirá la información más relevante del día (clientes previstos,...) así como los objetivos de servicio esperados (velocidad del servicio, distribución de rangos, formación del personal...)
- Firmar y rellenar el *Check-list de apertura* (definido por cada BU) y guardarlo en los archivos asignados en cada BU.

2- Puesta a punto de la Zona de Bar (zonas comunes donde se preste servicio y sala del bar)

Incluye las siguientes tareas:

- Inspección visual de la limpieza, el orden y el estado del mobiliario.
- Subsana cualquier anomalía detectada en materia de limpieza, anotándose como incidencia en *el Check-list de apertura* con el fin de evitar futuras desviaciones en los procedimientos de la limpieza.
- Ordenar el mobiliario conforme al plano de distribución o croquis específico diseñado en cada hotel (Deberá estar colocado en el interior del local y en lugar visible)

La colocación del mobiliario en la zona de bar puede variar con respecto al croquis en función de necesidades operativas puntuales.

Revisar las cartas y el resto de soportes de información (estado de limpieza e información correcta), prestando especial atención a las variaciones de platos y precios. Cualquier anomalía debe ser comunicada al Responsable de A&B y ser subsanada o retirado el soporte (Carta, display...)

Cualquier anomalía que se detecte en la conservación del mobiliario (estado defectuoso, mala presentación...) debe ser comunicada al responsable de apertura que lo registrará en el *Check-list* y evaluará su retirada del servicio.



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

- Encender del aire acondicionado/climatizador de la sala según las condiciones climáticas (si procede)
En las zonas de terraza, abrir las sombrillas y/o zonas de sombras habilitadas.
En zonas de terraza en invierno, encender los sistemas de calefacción para exteriores.
- Montar las estaciones de apoyo (mobiliario dentro de la sala en el que podemos encontrar material para facilitar el servicio a las mesas) de acuerdo a las características de los bares, específico por hotel.
En dicho croquis se indicará, según el mobiliario utilizado la disposición a seguir, por la cubertería, cristalería, mantelería, etc.
- Limpiar y llenar vinagreras, saleros, pimenteros, salseras, palilleros, artículos de cocteles, cubiteras, bandejas, y ceniceros.
- Realizar la “mise en place” (preparación) de todos los elementos y menaje que se van a necesitar para el servicio de sala, es decir:
 1. Servicio de café: se tendrá preparado (limpio, repasado y ordenado) el número de tazas, cucharillas, platos de café, azucarillos, infusiones, cubiertos y platos de servicio que se estimen necesarios para el servicio (indicado por el responsable de apertura)
 2. Servicio de sala, en los que se tendrá preparado (limpio, repasado y ordenado) el número de cristalería, cubiertos, vajilla, servilleteros, bayetas de limpieza, palas y pinzas para la manipulación de alimentos, jarras y todo aquel menaje que se estime necesario para el servicio (indicado por el responsable de apertura)
- Montar las mesas de acuerdo con las características de cada área (set-up específicos por zonas)

3- Puesta a punto de la barra

Incluye las siguientes tareas:

- El responsable de apertura realizará una primera inspección visual a lo largo de toda la barra para comprobar su estado general (limpieza y orden) y detectar cualquier incidencia destacable del equipamiento o maquinaria que pueda observarse a simple vista (fugas de agua, roturas...)
- La/s persona/s asignada/s comprobarán que toda la maquinaria refrigeradora de la barra (timbres fríos, vitrina y muebles y cámaras frigoríficas) mantienen la temperatura correcta y que la máquina de hielo tiene un funcionamiento óptimo.
- Comprobar el nivel de existencias de productos y materiales para el servicio en barra. En caso de algún faltante, reponer con material del almacén. Si en este último no encontramos el artículo a reponer, contactar con el responsable de apertura e informar al Responsable de A&B.
- Encender la maquinaria necesaria para el servicio de barra, esto es (según proceda por equipamiento del hotel):
 - Encender y realizar la carga de agua del lavavasos, para que alcance la temperatura óptima de servicio.
 - Enchufar el exprimidor de cítricos (si procede)
 - Enchufar la tostadora (si procede)



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

- Realizar el procedimiento de encendido de la máquina de café exprés conforme a su manual de equipamiento.
- Encender los termos de leche (si procede); si bien se comprobará antes que el nivel de agua del baño maría es el óptimo de servicio.
- Dispensador de cerveza: abrir el gas carbónico y comprobar el nivel de producto del barril de cerveza, preparando si fuera necesario, la reposición del mismo. Tener cuidado con el manejo del gas carbónico y seguir siempre la normativa legal aplicable al respecto.
- En el caso de detectar anomalías en el funcionamiento de alguna de las máquinas antes mencionadas (mecánicas o eléctricas) contactar con el responsable de apertura que realizará el procedimiento de mantenimiento que se requiera (urgencia o parte de avería)
- Realizar la “mise en place” (preparación) de todos los elementos y menaje que se van a necesitar para el servicio de barra, es decir:
 1. Servicio de café: se tendrá preparado (limpio, repasado y ordenado) el número de tazas, cucharillas, platos de café, azucarillos, infusiones, cubiertos y platos de servicio que se estimen necesarios para el servicio (indicado por el responsable de apertura)
 2. Servicio de barra: se tendrá preparado (limpio, repasado y ordenado) el número de cristalería, cubiertos, vajilla, servilleteros, bayetas de limpieza, palas y pinzas para la manipulación de alimentos, jarras y todo aquel menaje que se estime necesario para el servicio (indicado por el responsable de apertura)
- El estado de limpieza y orden debe ser impecable:
 - El orden de la barra (artículos de venta, pequeña maquinaria y material de servicio) debe coincidir con el croquis o plano explicativo (definido a nivel hotel) que estará disponible en una carpeta junto al BIRD-POS del punto de venta.
 - La limpieza de la maquinaria e instalaciones se llevará a cabo según lo previsto en el Programa de Limpieza del Hotel, tanto en la frecuencia como en los materiales utilizados. Para los puntos críticos es recomendable crear un archivo con el fin de tener una visión general de la última limpieza. Este archivo se debe mantener durante un mes.
 - El montaje de la contrabarra solo tendrá a la vista del cliente botellería, artículos decorativos (definidos por el Hotel) y cristalería; todo ello, limpio y ordenado.
 - Las botellas que estén a la vista estarán limpias (diariamente) 2-3 veces por semana, con sus correspondientes tapones colocados, alineadas y con las etiquetas visibles para los clientes.
- Encender del hilo musical (si procede). En NH Hoteles, la música de fondo debe sonar dentro de los espacios públicos abiertos.
- Todo tendrá que estar preparado para la recepción de clientes, quince minutos antes de la apertura al público.

4- Puesta a punto de la caja

Será realizada por el responsable de apertura, quien realizará las siguientes tareas para la puesta en marcha de la caja:



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

- Realizar una primera inspección visual para comprobar el estado general del puesto de caja (limpieza y orden) y detectar cualquier incidencia destacable de los terminales de venta (TPV) y/o de las fuentes de alimentación, que pueda observarse a simple vista (indicadores de alimentación eléctrica, roturas, corto circuitos...)
- Una vez realizada la comprobación visual del puesto de caja, se procederá a la APERTURA DEL SISTEMA BIRD-POS conforme lo indicado en el Manual de BIRD.

5- Repaso visual de las Instalaciones

Antes de la apertura de las instalaciones al público, el responsable de apertura realizará un último repaso, con el fin de verificar que todo esté en perfecto estado de presentación.

6- Apertura al público

Abrir las puertas o accesos de las instalaciones al público a la hora programada (si procede), registrando dicha hora en la casilla al efecto del *Check-List de apertura* y dando conformidad a dicho *Check-List* con la firma del responsable de apertura.

Cualquier variación respecto al horario de apertura previsto se considerará como incidencia y se registrará como tal.

El *Check-list de apertura del bar* se definirá a nivel hotel, dependiendo de su ubicación.

3.2 SERVICIO

La secuencia cronológica general y básica de las tareas a desarrollar en el servicio de Bar en NH Hoteles es la siguiente: todas las bebidas servidas en el bar se acompañarán del posavasos de NH definido, si las bebidas se acompañan con un snack se entregará a los clientes servilletas de cocktail de NH.

1- Servicio en mesas de zonas comunes/ lobby y mesas en zona de bar:

Las tareas genéricas a realizar por el personal en este servicio serán:

Recepción No operativa (no personal) y servicio:

El servicio de Bar, por definición, no tiene asignada ninguna persona en la recepción y bienvenida de clientes de manera específica en las zonas de mesas asignadas a su servicio; por lo tanto se intentará captar al cliente lo antes posible e indicarle una mesa libre de acuerdo a sus necesidades y a nuestra operativa.

Mesas en zona común /lobby:

El personal de servicio deberá estar continuamente atento para localizar los clientes que se hayan acomodado en las zonas de servicio perteneciente a áreas comunes / lobby del hotel, con el fin de prestarles servicio dentro de los 5 minutos siguientes a su llegada.

Nos aproximaremos a los clientes siempre con la bandeja en la que llevaremos cartas, un plato con servilletas y posavasos.

Saludaremos educadamente a los clientes, dándoles la bienvenida.

Le ofreceremos nuestros servicios, y en caso de que los clientes los acepten, inmediatamente les ofreceremos la carta abierta y por la derecha (respetando el orden de cortesía de primero señoras de mayor edad, señoras de menos edad,



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

caballeros de más edad, caballeros de menos edad), colocando un plato con servilletas en la mesa mientras los clientes deciden su consumición.

En caso del que el cliente conozca de antemano su pedido y nos lo trasmita, no será necesario que le entreguemos la carta de bebidas, pero se la podemos dejar sobre la mesa para futuras peticiones.

Todo el personal del Bar debe estar formado en la selección de bebidas, su composición, ingredientes y modo de elaboración de la oferta.

Debe existir indicación al respecto de si el servicio de mesas en zonas comunes / lobby en las horas de apertura incluirá o no comida ligera, etc.

Cualquier artículo demandado implica la **toma de comanda**.

Una vez preparada la comanda, se servirá en la mesa acompañada por:

FAMILIA DE ARTICULOS	FORMATO	COMPLEMENTOS Y MODO DE SERVICIO
Aguas, refrescos, cervezas y otros aperitivos	En botella individual, con vaso neutro o con marca	Posavasos para cada vaso/copa y para la botella (abrir, servir 50 % delante del cliente y dejarla sobre posavasos) Acompañar con snacks salados (frutos secos, patatas fritas...)
Vinos	En copa	Posavasos para la copa Acompañar con snacks salados (frutos secos, patatas fritas...)
Licores, aperitivos con alcohol y aguardientes	En vaso	Posavasos para cada copa/vaso y para el refresco. Servicio con botella a la vista del cliente Acompañar con snacks salados (frutos secos, patatas fritas...) Cubitera individual con servicio añadido de hielo para el vino blanco Los combinados se servirán con agitador del propio hotel
Cafés, Te e Infusiones	En taza	El café se servirá en taza o vaso desde la barra, acompañar y servir delante del cliente con jarra de leche, junto al sobre de azúcar /edulcorante y una galleta/chocolatina Similar para las infusiones

Revisar el estado de la mesa cada 5-10 minutos, comprobando si es necesaria la retirada de material sucio y/o atender demandas adicionales o mantener contacto visual con los clientes de vez en cuando.

Mesas en la zona del bar:

En mesas asignadas a la zona de bar (junto a la barra y/o terraza), en las que este definido el servicio de bebidas y de comida ligera, el tiempo máximo permitido para una recepción NO operativa (no personal) no será superior a 2 minutos.

Una vez que el cliente ha llegado, los niveles de servicios deben ser los mismos que los expresados para la recepción operativa (recepción personal) en Restaurante.



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

Tan pronto como los clientes estén acomodados (en menos de 1 minuto, les entregaremos las cartas abiertas y por la derecha del cliente (en caso de que no estén dispuestas en las mesas), respetando el orden de cortesía (señoras de mas edad, señoras de menos edad, caballeros de mas edad, caballeros de menos edad)

El responsable se retirará ligeramente de la mesa con el fin de permitir reflexionar a los clientes sobre su elección, pero permanecerá atento a sus gestos por si es necesario el asesoramiento adicional sobre algún artículo de la carta o de las sugerencias.

Una vez tomada la comanda de comida se les ofrecerá la carta de vinos al anfitrión, recomendando las opciones que mejor combinen con los productos elegidos.

Criterios para la toma de la comanda:

Cualquier artículo demandado implica una comanda.

Si se produce la carencia de alguno de los artículos incluidos en nuestra oferta, debemos comunicarlo antes de que los clientes realicen el pedido.

Anotaremos en la parte central la descripción del artículo.

Anotaremos en el margen derecho cualquier especificación o requerimiento del artículo en cuestión.

Utilizaremos letra y numeración legible, que nuestros compañeros puedan leer.

Cuando no exista alguna de las subdivisiones, la omitiremos. Es decir, podemos tomar una comanda únicamente con principales y bebidas, por lo que solo tendríamos tres bloques

Una vez tomada la comanda dispondremos de las copias de la siguiente manera:

- puesto de caja, donde se introducirá en el sistema siguiendo los pasos descritos en el Manual de BIRD.
- cocina (en caso de no disponer de impresora de cocina y que se estén realizando servicios de comida ligera)

Estándar de tiempos de servicio:

La velocidad de servicio estipulada por plato demandado debe ser la siguiente:

Snacks y Platos Ligeros, estos platos se definen como snacks preparados en el bar, como patatas fritas, cacahuetes, olivas o similar	Entre 0 y 10 minutos tras la toma de la comanda
Cafés e infusiones	Entre 0 y 5 minutos
Refrescos, cervezas y vinos	Inmediato
Licores y aguardientes	Inmediato
Cuenta	Inmediato

Puesta a punto de la mesa:

Después de la toma de comanda, se comprobará que los comensales disponen de todo lo necesario para consumir lo que han pedido, de acuerdo con las características propias del servicio, rectificando aquel menaje, cristalería o cubiertos y teniendo en cuenta los elementos adicionales que sean necesarios.

En la preparación con estándar de comida ligera, si los clientes sólo piden bebidas, se retiraran los cubiertos no utilizados.





Estándar



Preparación



Servicio



Bar

Preparación y servicio del pedido:

- Todos los artículos servidos (comidas y bebidas) se prepararán siguiendo exactamente las fichas técnicas de los mismos; existirá una copia de las fichas técnicas de los artículos ofertados en el bar en todos los puntos de preparación y servicio.
- Se deben cumplir las normas de higiene y manipulación de alimentos locales (HACCP)
Los responsables de A&B y de Cocina tendrán archivada toda la documentación requerida oficialmente en materia de Higiene Alimentaria.
- En caso del servicio de comida ligera, antes de servir los platos se deben servir o reponer las bebidas y el pan.
- Todos los platos se servirán ya emplatados desde cocina y se podrán acabar por los empleados del bar (frutos secos, patatilla, ...)
- Todas las bebidas (incluido el café) se servirán por la derecha y siempre con bandeja.
- Servir y retirar los platos siempre por la derecha (en función de la situación de las mesas, algunas veces puede no ser conveniente). El plato de pan se retirará por la izquierda.
- Colocar los cubiertos por la izquierda. Para el desplazamiento de cubiertos siempre se utilizará una servilleta sobre un plato.
- El surtido de pan se servirá por la izquierda (el surtido de pan vendrá definido por el Estándar de cada BU), siempre con cesta/bandeja y con pinzas o colocando en la mesa una cesta o panera y siempre anticipándonos a la solicitud del cliente. Ofrecer al cliente la reposición de pan cuando le reste 1/3 parte de la inicial. El aceite de oliva y vinagre o de la mantequilla pueden servirse con el pan. El camarero puede preguntar a la persona si desea que vierta un poco de aceite de oliva y vinagre en el plato del pan.
- Servir el pedido siguiendo el orden de grupos establecidos en la comanda.
- Para retirar la cristalería, siempre se cogerá por su base, colocándose sobre una bandeja.
- El material retirado se dirigirá a la zona de desmontaje habilitada al efecto en la cocina para trasladarlo al túnel de lavado/ lavavasos, donde se limpiará.
- Nunca se utilizarán mesas cercanas para dejar platos o cubertería sucia durante el desmontaje de una mesa.
- Invitar al consumo de café y licores en el período de sobremesa.
- Los licores pueden servirse directamente a la vista del cliente o preparados en la barra.
- Incentivar el consumo, recomendando al cliente ofertas complementarias a las solicitadas (por ejemplo, si pide café, recomendarle algún tipo de bollería) Si procede.
- Todos los bares dispondrán de una relación de fraseología básica en varios idiomas (inglés, francés, alemán, italiano y castellano) para consulta del personal de servicio, con el fin de garantizar la comunicación de todos los empleados con los comensales de otras nacionalidades en el entorno gastronómico.
- Nunca se viajará de vacío, procurando siempre aprovechar los traslados entre sala y oficio.



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

Servicio de vino (técnicas básicas) con botella:

- Presentar la botella elegida a cliente, mostrándole la etiqueta y apoyándola en una tela o servilleta doblada sobre la mano izquierda.
- Cortar la cápsula por debajo del gollete y limpiar este con la tela o servilleta.
- Descorchar la botella, moviendo el sacacorchos, jamás la botella.
Sostener la botella por su parte inferior y ofrecer una cata al anfitrión.
- Una vez conforme, llenar las copas por la mitad.
- Los vinos tintos los dejaremos sobre la mesa de apoyo (si procede), los blancos y rosados los introduciremos en una cubitera de pie (50 % agua y el resto hielo), colocando la botella inclinada y con una tela o servilleta colgando de la argolla con la etiqueta hacia arriba.
- El servicio de vino requiere una constante atención del camarero a la mesa, con el fin de reponer adecuadamente a los comensales.

Cobro y puesta a punto de la mesa:

- A demanda de los comensales, llevaremos la factura a la mesa.
- Las facturas se presentarán siempre por la derecha en un porta-facturas.
- Cobraremos la factura de acuerdo con los pasos descritos en el Manual BIRD
- Ayudaremos al cliente con la silla y lo acompañaremos hasta la salida, despidiéndonos amablemente e interesándonos por si el servicio recibido ha cubierto sus expectativas.
- Una vez abandonada la mesa por los comensales, retiraremos el servicio, limpiaremos y ordenaremos el mobiliario antes de 5 minutos.
- Una vez preparada, indicaremos la disponibilidad y características de la mesa al responsable.
- Siempre que el trabajo lo permita, ayudaremos a un compañero más ocupado que nosotros.

2- Servicio en barra:

Las tareas generales a realizar por el personal para el servicio en barra son:

El camarero de barra debe tener una correcta información acerca de la oferta del bar, expuesta en la cartelería informativa del establecimiento.

Cualquier modificación sobre dicha oferta expuesta será comunicada al cliente antes de que este realice su pedido.

Dar la bienvenida a los clientes (“Buenas noches / Buenas tardes”), siguiendo en todo momento la actitud y normas de atención a los clientes de la Cadena.

Presentar al cliente la carta de barra.

El camarero de barra será responsable de motivar el consumo del cliente.

El camarero de barra preguntará a los clientes si desean beber algo, mientras estos miran la carta (“¿Puedo ofrecerle algo para beber”)

En estos momentos podrá sugerir el/ los productos que le haya indicado el responsable de bar al inicio de la jornada.

Después de un tiempo prudencial, les tomará la comanda (primero a las señoras después a los caballeros), sirviéndoles inmediatamente la bebida / café.

El camarero de barra, le repetirá al cliente el pedido con el fin de evitar discrepancias, memorizándolo y anotándolo en una comanda por triplicado (trasladar una copia para cocina, otra para caja y la última para el camarero de barra), que



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

colocará en el comandero (lugar de colocación de la copia del camarero). Este proceso aplica sólo para hoteles con varios empelados y sin conexión NHS BIRD.

A partir de la toma de comanda, se comenzará a preparar el pedido.

Los artículos demandados por el cliente, serán preparados siguiendo rigurosamente las fichas técnicas de los mismos.

Las fichas técnicas de los productos, indican la composición y disposición exacta (fotografía) de cada artículo ofertado en carta.

Todos los artículos que preparemos se entregarán al cliente exactamente como lo indica su ficha técnica, tanto en composición como en disposición, ya sean alimentos o bebidas.

Existirá una copia de las fichas técnicas de los productos ofertados, tanto en los puntos de preparación como de servicio, como documentación de consulta ante cualquier duda. Este documento nunca estará a la vista del cliente.

Se deben cumplir las normas de higiene y manipulación de alimentos locales (HACCP)

Los responsables de A&B y de Cocina tendrán archivada toda la documentación requerida oficialmente en materia de Higiene Alimentaria.

Antes de entregar el pedido, el camarero se asegurará de que el cliente dispone de la correcta "mise en place" (preparación), según los artículos escogidos (cubiertos, vajilla, cristalería,...)

Para artículos elaborados en cocina, se recogerán en la zona de pase habilitada en el interior de la cocina a tal efecto, comprobando en ese momento su adecuación con el pedido.

El camarero entregará al cliente su pedido deseándole "Buen provecho" o similar.

Controlar que los clientes tengan suficiente bebida y en el momento que se observe alguna necesidad, preguntarles si desean alguna cosa más.

Volver a repetir el proceso de toma de comandas en caso afirmativo.

Cuando el cliente solicite la factura, le preguntaremos por la forma de cobro. El empleado preparará la factura mediante NHS BIRD y se la entregará al cliente en un porta-facturas*, preguntándole si todo ha sido de su agrado, deseándole una buena estancia y dándole las gracias por su visita.

****(BU Italia: la cuenta se entregará al cliente en mano)***

Cobrar de acuerdo con los pasos descritos en el Manual de BIRD-POS.

Una vez abandona la barra por lo clientes, retirar el servicio para su limpieza en la zona de cocina.

Limpiar y ordenar la zona de barra utilizada, siguiendo las indicaciones del Programa de Limpieza (procedimiento de limpieza, frecuencia, producto, material auxiliar, autocontrol y puntos críticos y seguridad)

El estado de limpieza y orden debe ser impecable.

El orden de la barra en el servicio (artículos de venta, pequeña maquinaria y material de servicio) debe coincidir con el croquis o plano explicativo el cual estará disponible en una carpeta junto al POS del punto de venta.



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

3- Servicio de Open-Bar:

En algunas BU, puede existir un servicio específico de bar, denominado OPEN BAR y definido **según** el siguiente procedimiento:

http://employeeportal.nh-hotels.com/portal/page/portal/EmployeePortal/COUNTRY_SPAIN/DPT_SPAIN_CONTROL_OPERACIONES_Y_CALIDAD/SP_IC_DOCS/MARCO%20DOCUMENTAL/FOODBEVERAGE/OPEN%20BAR

4- Servicio de caja:

Se seguirán las indicaciones específicas del Manual BIRD-POS en materia de selección, anotación y facturación de mesas en el bar.

La persona encargada de las operaciones de servicio en la caja NUNCA dejará abierto el cajón tras realizar una operación.

Una vez recibida la comanda del camarero, realizará la operación de apunte, así como la identificación del camarero, conforme al Manual BIRD-POS.

A demanda de los comensales*, imprimirá un ticket de cliente, que se corresponderá con la comanda o pedido realizado. Dicho ticket se le trasladará al cliente para que abone su consumición.

**(BU Italia: Siempre es obligatoria la impresión del ticket)*

Una vez abonado por el cliente, cobrar siguiendo los pasos descritos en el Manual de BIRD-POS.

En caso de incidencia con el sistema de BIRD, se dispondrá de formularios de venta manual, anotándose en dicho formato toda venta realizada en el periodo, e introduciéndose dichas ventas una vez recuperada la normalidad en el sistema.

5- Mantenimiento de las instalaciones:

Durante el desarrollo del servicio en el bar se realizarán las siguientes tareas si fuese necesario:

Reposición de material

Revisión rutinaria del material de que se dispone por lugar de trabajo

Menaje, loza y vajilla (platos, tazas, bandejas...)

Cristalería

Cubiertos

Utensilios de trabajo (pinzas de alimentación, cubiteras,...)

Otros (aceiteras y vinagreras, servilleteros, bandejas,...)

Identificación de las necesidades por lugar de trabajo (sala y oficio), y comunicación al responsable de dichas necesidades.

Reposición inmediata de acuerdo a las necesidades.

Reposición de productos

Revisión y conocimiento continuo de las cantidades de productos que disponemos en las instalaciones habilitadas al efecto (timbres y maquinaria refrigeradora, botelleros, muebles sotobancos, dispensadores de refrescos y cerveza, maquina de café y termo de leche)



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

Identificación de las necesidades por lugar de trabajo (sala y oficio), y comunicación al responsable de dichas necesidades.

Reposición inmediata de acuerdo a las necesidades.

Mantenimiento del orden

En todo momento se conservará el orden establecido por lugar de trabajo, debiendo coincidir con el croquis o plano explicativo el cual estará disponible en una carpeta junto al puesto de caja.

Mantenimiento de la limpieza

En todo momento se conservará la limpieza establecida por lugar de trabajo, según Manual de Higiene Alimentaria y la Programación de Limpieza autorizado por la BU.

La limpieza de la maquinaria e instalaciones se llevará a cabo según lo previsto en el Programa de Limpieza del hotel, tanto en frecuencia como en materiales utilizados, puntos críticos,...

6- Estándar de servicio de camareros/clientes

Con el fin de unificar los criterios de servicio y recursos humanos disponibles por categorización hotelera y a su vez, cubrir las expectativas de servicio, se adjunta cuadro de número de efectivos por cliente que se deben utilizar en la optimización de recursos/expectativas como guía de uso:

	Hoteles 5* GL	Hoteles 5 *	Hoteles 4*Sup	Hoteles 4*-3*
Nº Camareros x Cliente	1 x 25	1x 30	1 x 50	1 x 75
Nº Cocineros x Cliente (En servicio de Comida Ligera)	1 x 40	1 x 50	1 x 60	1 x 60

3.3 TAREAS DE CIERRE

1- Responsable del cierre

Persona asignada para realizar las siguientes tareas:

- Traslado de fondos y documentación administrativa de cierre.
- Cierre de turno en el sistema BIRD.
- Cierre de las instalaciones (si procede)
- Rellenar el registro de incidencias del servicio/ día.
- Distribuir las tareas entre el personal presente y ser responsable de su resultado.
- Firmar y rellenar el *Check-list de cierre* (dependiendo de las regulaciones de la BU), registrándolo en los archivos asignados por cada BU.

2- Cierre al público

- Una vez que se haya marchado el último cliente de las instalaciones, se procederá con las tareas de cierre de la instalación.
- En el caso de tener clientes en la instalación cerca de la hora de cierre definida, el responsable* avisará muy cortésmente a los clientes de que las instalaciones van a



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

proceder a cerrar, para en el caso de solicitar alguna consumición poder realizarla sobre horario.

***(BU Italia: el manager o responsable del cierre)**

- En casos puntuales, el responsable* estará facultado para autorizar la presencia de clientes con posterioridad a la hora de cierre, siempre acompañados por personal de servicio.

***(BU Italia: el manager o responsable del cierre)**

- Una vez desalojados todos los clientes procederemos a cerrar los accesos de las instalaciones al público a la hora programada, registrando dicha hora en la casilla al efecto del *Check-List de Cierre* y dando conformidad a dicha *Check-List* con la firma del responsable de cierre.
- Después del cierre de los accesos, se realizarán el resto de tareas de cierre.

3- Repaso visual de las instalaciones

Una vez realizado el cierre de las instalaciones, el responsable de cierre revisará de las instalaciones para detectar posibles deterioros por el servicio, objetos olvidados,...

4- Tareas de cierre de la sala

Las tareas a realizar por el personal para realizar el cierre de la sala serán:

- El responsable de cierre realizará una primera inspección visual de la sala en la que comprobará el estado general de ésta (limpieza y orden) así como cualquier incidencia destacable del mobiliario.
 - Se subsanará cualquier anomalía que se detecte.
 - Se recogerá el mobiliario adecuadamente para facilitar las tareas de limpieza de la sala.
 - Se ordenará el mobiliario de acuerdo con el croquis o plano explicativo expuesto en varios puntos del bar.
Cualquier anomalía en la conservación del mobiliario (estado defectuoso, mala presentación,...) será comunicada al responsable de cierre y se considerará una incidencia. Se deberá retirar el mobiliario en mal estado.
La colocación del mobiliario de la sala puede variar puntualmente en función de las necesidades operativas.
 - El responsable de cierre apagará el aire acondicionado/ climatizador de la zona de bar según corresponda.
 - Limpiar y reponer las estaciones de apoyo (mobiliario dentro de la sala en el que podemos encontrar material para facilitar el servicio a las mesas) de acuerdo a las características del bar, según el croquis explicativo disponible en los puntos de información.
En dicho croquis se indicará según el mobiliario utilizado la disposición a seguir por la cubertería, cristalería, mantelería,...
- Asimismo se limpiarán y repondrán la barra según cantidades fijadas de stock mínimo (timbres fríos y botelleros, muebles de vino, estanterías de botellería,...)
- Limpiar y llenar vinagreras, saleros, pimenteros, salseras, palilleros, bandejas y ceniceros.



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

- Reponer de los útiles y menaje que se van a necesitar para el servicio de bar del día siguiente, esto es :
 - Servicios de café, en los que se repondrá (limpios y ordenados) el número de tazas, cucharillas, platos de café, azucarillos, infusiones, cubiertos y platos de servicio que se estimen necesarios para el servicio.
 - Servicio de sala, en los que se repondrá (limpios y ordenados) el número de cristalería, cubiertos, vajilla, servilleteros, bayetas de limpieza, palas y pinzas de manipulación de alimentos, jarras y todo aquel menaje que se estime necesario.

5- Tareas de cierre de la caja

Será realizada por el responsable del cierre o por el responsable de A&B de turno, cumpliendo con todos los requisitos de cierre de turno del sistema BIRD-POS con respecto a:

- Cuadre de caja (contado, cargos a habitación y tarjetas)
- Detalle de tickets/ facturas
- Resumen de tickets/ facturas
- Revisión de deducciones – HT23
- Arqueo de caja
- Inicio del proceso de cierre BIRD

Asimismo se entregará en Recepción toda la documentación necesaria para Administración, esto es:

- Para Recepción: tickets de cargo a habitación
- Para Administración:
 1. Cierre del día
 2. Cierre parcial o cambio de turno
 3. Arqueo de caja
 4. Efectivo del día
 5. Cierre del TPV
 6. Comandas de efectivo
 7. Copias de tarjetas
 8. Invitaciones



Estándar



Preparación



Servicio



Bar

4 Gestión operativa

Responsable: *Director de A&B / Jefe de turno**

**(BU Italia: Responsable del cierre)*

Cierre diario del Bar

Será realizada por el responsable del cierre, cumpliendo con todos los requisitos de cierre de turno del sistema BIRD-POS en materia de:

- Identificación de turno a cerrar
- Cuadre de caja (contado, cargos a habitación y tarjetas)
- Detalle de tickets/ facturas
- Resumen de tickets/ facturas
- Revisión de deducciones – HT23
- Arqueo de caja
- Inicio del proceso de cierre BIRD

5 Procedimientos relacionados

Cambio de turno
Procedimiento Open Bar (BU España)

6 Validación del procedimiento

Versión	Area corporativa	Aprobado por		Fecha de aprobación
1	Operations (Process Owner)	F&B Operation Manager Operations Control Director Chief Operations Officer	Thomas Bartz Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources SVP Purchasing		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition Chief Commercial Officer		
	Management Committee			