

Standard



Preparazione



Servizio



Bar

LOUNGE / BAR / TAVOLI ALL'APERTO

Publicato: Aprile 2012

Versione aggiornata: Maggio 2013

Codice: 99-04-06-PR-I-04-00

Obiettivo e scopo

Questa procedura descrive tutti i **processi generali** e le mansioni riguardanti i bar degli hotel NH.

Il presente Manuale può essere integrato solo dalle procedure standard che derivano da questo documento, basate sulle normative della BU e/o sulla categoria dell'hotel.

Nelle procedure del Bar sono compresi il servizio di bibite, a cui può essere aggiunto un servizio di snack o pranzo leggero, servito ai tavoli e/o al bar.

Nel servizio Bar sono compresi servizi in diversi spazi con orari limitati o continui, in modo da offrire un servizio nel corso di tutta la giornata.

Riguarda tutti i tipi di bar e servizi ai tavoli non compresi nel servizio di Ristorante / Colazione / Banqueting / Room Service.

Questa procedura garantisce un importante servizio e un impegno verso gli standard di qualità più alti per i nostri clienti ed è supportato dal valore del marchio NH Hoteles.

Sommario

- 1 Bar standard
- 2 Preparazione bar / tavoli
- 3 Servizio bar
 - 3.1 Compiti di apertura
 - 3.2 Servizio
 - 3.3 Compiti di chiusura
- 4 Gestione delle operazioni
- 5 Procedure correlate
- 6 Convalida procedura

1 Bar standard

Responsabile: Responsabile F&B (e Direttore) e personale F&B

Tutti i servizi bar di NH Hoteles devono soddisfare i seguenti standard generali:

- 1- Orari di apertura in cui i clienti possano ordinare servizi F&B durante il giorno, gli orari di apertura devono coincidere con la fine della colazione e durare fino alle 11 PM o alla chiusura giornaliera: all'interno delle strutture alberghiere deve esserci un'area prestabilita
- 2- L'assortimento disponibile nei bar viene definito e standardizzato da ogni BU, pur essendoci un'offerta minima garantita:



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

- Bevande fredde e calde di normale diffusione
- Vino rosso e bianco in base all'offerta del Ristorante
- 1 birra alla spina e 2 in bottiglia, nazionali e internazionali
- 10 tipi di cocktail che comprendano i più diffusi
- Una selezione di superalcolici calcolata sulla base delle vendite dell'hotel e dei clienti
- Una selezione di snack e spuntini

- 3- Tutta l'offerta alimentare viene raccolta per ogni BU in un **libro di ricette standard (esempio: Online, design del menu o simili)** (modelli e metodi di preparazione) da usare come guida nella produzione e preparazione dei piatti.
- 4- Per garantire la varietà dell'offerta del bar, come procedura standard verranno effettuate le revisioni e i cambiamenti obbligatori per ogni offerta, verranno effettuate delle sostituzioni almeno una volta all'anno, seguendo la documentazione di supporto corrispondente (standard, libro di ricette e formazione).
- 5- Un'offerta stagionale in base al periodo dell'anno (Esempio: Asparagi, Prodotti della Primavera, di Pasqua, Funghi, ecc.) deve essere offerta ai clienti (almeno 2 proposte per stagione). Il menu deve comprendere un minimo di 2 antipasti, 2 zuppe*, 3 piatti principali e 2 dolci, secondo la documentazione di supporto corrispondente (standard, libro di ricette e formazione)

**(BU Italy: minimo 1 zuppa)*

- 6- Tutti i piatti serviti al Bar devono essere conditi ed avere caratteristiche ed ingredienti simili a quelli offerti per il servizio Ristorante o Room Service.
- 7- I cartelli dei menu per i clienti devono essere scritti nella lingua locale, tradotti in inglese e opzionalmente in un'altra lingua in base alla lingua predominante tra i clienti.
- 8- È obbligatorio che sia presente almeno un prodotto dietetico in ogni settore del menu (antipasti, zuppe, piatti principali). Deve essere identificato nel menu in modo chiaro con il seguente logo:



Tutti i prezzi del menu comprendono l'IVA, le tasse locali ed il costo del servizio. Faranno fede le direttive locali sui prezzi aggiuntivi e relative note.

2 Preparazione di bar / tavoli

Ci sono vari modi per preparare il bar che differiscono in base alla categoria, alle differenze tra i vari hotel e alle zone in cui si offre il servizio (bar, zone comuni e lounge bar).

In genere si possono identificare i seguenti processi di preparazione di bar e tavoli (in cui sono compresi anche i tavolini bassi informali situati nella lobby o nelle zone comuni e i tavoli della zona bar allestiti per il consumo di cibi).



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

Preparazione bar

1. Il bancone deve essere sempre pulito ed ordinato, con la decorazione stabilita.
2. Portatovaglioli e/o portacenere (se presenti) devono essere collocati a breve distanza per delimitare le zone d'uso.
3. Nei bar con grande volume di servizio, i menu devono essere sistemati accanto ai portatovaglioli.
4. In caso ci sia un menu di cocktail, deve essere sistemato al centro o all'estremo del bancone.

Preparazione di tavoli nella zona bar

1. Se vengono serviti degli spuntini, i tavoli avranno la propria tovaglietta, in caso di snack e bibite non ci sarà nessuna tovaglietta. I tessuti ed il colore vengono definiti da ogni BU, in relazione all'ambiente dell'hotel.

Per il servizio di spuntini

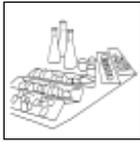
1. Il tovagliolo di carta deve essere collocato in posizione centrale. Al bar il tovagliolo non deve essere piegato e va posizionato sul tavolo con il logo NH visibile per i clienti.
2. La forchetta deve essere posizionata a sinistra del tovagliolo ed il coltello a destra ad una distanza minima di 30 cm e a 1-2 cm dall'angolo inferiore del tavolo.
3. Se si prevede l'uso di un piatto per il pane verrà collocato sopra al piatto ad una distanza di circa 4 cm dalla punta della forchetta.
4. Se si prevede l'uso del bicchiere per l'acqua, sarà collocato in alto a destra, allineato con il coltello.
5. In caso di servizio all'aperto, posizionare il bicchiere dell'acqua capovolto fino all'arrivo dei clienti per evitare che possano entrare insetti e sporcizia. Se è previsto l'uso di tovaglie, devono essere fissate ai tavoli per evitare che volino via.
6. La decorazione del tavolo deve seguire la forma dello stesso (rotondo, quadrato, rettangolare ecc.); va posizionata accanto al sale e al pepe. La decorazione dovrebbe cambiare ogni settimana e anche se non esistono restrizioni sul tipo di fiore, non devono essere usati fiori di plastica. Possono essere utilizzati come decorazione i fiori secchi con sabbia decorativa o simili, che verranno sostituiti almeno 4 volte all'anno - secondo le stagioni. Dopo il tramonto, è obbligatorio l'uso di una candela
7. Sale e pepe devono essere sempre al centro del tavolo.
8. La sedia deve essere allineata alle posate, il bordo della sedia in linea con il bordo del tavolo; se c'è una tovaglia, il bordo di questa deve sfiorare il bordo della sedia.
9. Il tavolo deve essere allestito e decorato secondo la linea generale del bar (stabilita a livello di hotel)

Servizio di soli snack e bibite

1. Il menu può essere presentato in due modi: sul tavolo, se possibile, oppure offerto in mano ai clienti quando arrivano al tavolo
2. Il tovagliolo di carta deve essere collocato in posizione centrale. Al bar il tovagliolo non deve essere piegato e va posizionato sul tavolo con il logo NH visibile per i clienti.



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

3. La decorazione del tavolo deve seguire la forma dello stesso (rotondo, quadrato, rettangolare ecc.); va posizionata accanto al sale e al pepe. Nei ristoranti con menu a la carte la decorazione del tavolo è sempre un fiore o una piantina* che andrebbe cambiato ogni settimana; il tipo di fiore da usare è a scelta libera ma non si devono usare fiori di plastica.

**(BU Italy: può anche essere una piantina, oppure un elemento decorativo adeguato)*

4. Sale e pepe devono essere sempre al centro del tavolo.
5. La sedia deve essere parallela alla posizione delle posate, il bordo della sedia allineato con quello del tavolo; se c'è una tovaglia, il bordo della tovaglia deve sfiorare quello della sedia.
6. Il tavolo deve essere allestito e decorato secondo la linea generale del bar (stabilita a livello di hotel).

3 Servizio bar

3.1 MANSIONI DI APERTURA

1- Operatore che esegue l'apertura/pre-apertura

Questa persona si dovrà occupare dei seguenti compiti:

- Procurarsi una sufficiente quantità di contante per l'apertura.
- Provvedere al materiale per la cassa (rotoli per i POS,...)
- Riunire tutte le chiavi (se esistenti).
- Controllare il resoconto della sessione o del giorno precedente. Devono essere annotati in un documento di passaggio per il dipartimento.
- Distribuire i compiti tra il personale presente, fare un breve briefing per informare il personale delle informazioni più importanti (numero di persone previste...) e delle aspettative di servizio (velocità di servizio, distribuzione dei compiti, formazione...)
- Firmare e compilare la lista di apertura (*secondo quanto stabilito dalla BU*) e registrarla negli archivi della BU.

2- Preparazione della zona bar (zone comuni in cui è disponibile il servizio bar e lounge bar)

In questo processo sono incluse le seguenti mansioni:

- Controllo visivo per controllare che tutto sia pulito ed in ordine e che l'arredamento sia in buono stato.
- Risoluzione di qualsiasi anomalia relativa alla pulizia, da annotare come problema della *lista di controllo di apertura* in modo da evitare ulteriori deviazioni dalle normali procedure di pulizia.
- Sistemare i mobili secondo la linea generale, *stabilita per ogni hotel* o secondo il grafico specifico. Quest'ultimo deve essere esposto nei locali in un luogo visibile).
La sistemazione dell'arredamento della zona bar può variare secondo il grafico, in base alle specifiche esigenze operative.

Controllare i menu e tutte le altre informazioni di supporto (verificare che siano puliti e che contengano le informazioni corrette), prestando particolare attenzione



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

ai cambi di piatti e di prezzi. Qualsiasi anomalia deve essere riportata al Responsabile F&B per la correzione altrimenti è necessario rimuovere il supporto (menu, cartellino,...)

Qualsiasi anomalia dell'arredamento (difetti, brutture) deve essere segnalata al responsabile F&B che deve registrarla sulla lista di controllo e decidere se rimuovere o no l'oggetto.

- Accendere l'aria condizionata / climatizzatore nella lounge in base alle condizioni climatiche (se necessario).

Negli spazi aperti, aprire gli ombrelloni ed allestire lo spazio in zone speciali all'ombra.

Nelle zone all'aperto in inverno, accendere il riscaldamento esterno.

Preparare le zone di supporto (*strutture interne alla zona bar usate per facilitare il servizio ai tavoli*) in base alle caratteristiche del bar, come specificato per ogni hotel.

Questo grafico indica, in base alle strutture utilizzate, l'organizzazione da seguire per posate, bicchieri, tovaglie, ecc.

Pulire e riempire i contenitori di olio ed aceto, di sale e pepe, i contenitori delle salse, delle cannucce, i secchielli per il vino, i vassoi ed i posacenere.

- Disporre tutti gli oggetti e le stoviglie richieste dal servizio bar:
 1. Il servizio caffè deve essere preparato (pulito e correttamente disposto) con il numero di tazze, cucchiaini, piattini, bustine di zucchero, tè, posate e piatti necessari per il servizio (il responsabile dell'apertura fornisce questa informazione).
 2. L'organizzazione lounge deve essere preparata (pulita e correttamente disposta) con il numero di bicchieri, posate, stoviglie, portatovaglioli, salviette, spatole e pinze per alimenti, brocche, ecc. necessari per il servizio (il responsabile dell'apertura fornisce questa informazione).
- Organizzare i tavoli in base alle caratteristiche di ogni area.
(PREPARAZIONE specifica per zone)

3- Preparazione del Bar

In questo processo sono incluse le seguenti mansioni:

L'operatore del turno di apertura effettuerà un primo controllo visivo del bancone (assicurandosi che tutto sia pulito ed in ordine) e di eventuali problemi delle macchine e dei vari utensili, perdite d'acqua, rotture, ...).

- L'operatore deve controllare che tutte le macchine di refrigerazione del bar (contenitori termici, bancone refrigerato, vetrinette e frigoriferi) siano alla temperatura corretta e che la macchina del ghiaccio funzioni perfettamente.

Controllare le quantità disponibili di prodotti e materiali per il servizio bar. Se è necessario effettuare sostituzioni, rifornirsi di materiale dal magazzino. Se nel magazzino non c'è l'articolo richiesto, comunicare la mancanza ove vi sia un operatore incaricato oppure provvedere direttamente all'emissione dell'ordine ed al ripristino.

- Accendere tutte le macchine necessarie per il servizio bar (secondo quanto previsto dall'hotel)

Accendere la lavastoviglie e far partire l'acqua in modo che raggiunga la temperatura corretta.



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

Connettere lo spremitore (se presente)

Connettere il tostapane (se presente)

Macchina del caffè espresso. Seguire le indicazioni del manuale della macchina per il caffè espresso per accenderla.

Thermos del latte (se presenti). Accendere i thermos del latte dopo aver controllato che il livello dell'acqua della macchina del bagnomaria sia corretto.

Spina della birra (se presente). Aprire il rubinetto del gas e controllare il livello di birra nel fusto e se necessario, preparare un fusto di ricambio. Prestare molta attenzione nell'uso del gas e seguire la normativa a riguardo.

In caso si notino anomalie in una qualsiasi delle macchine (meccaniche o elettriche), contattare il responsabile F&B che si occuperà del mantenimento richiesto secondo la procedura (emergenza o rapporto di problema)

- Preparare tutti gli utensili e le stoviglie necessarie per il servizio bar, compresi:

Servizio caffè, che deve essere preparato (pulito e correttamente disposto) con il numero di tazze, cucchiaini, piattini, bustine di zucchero, tè, posate e piatti necessari per il servizio (il responsabile F&B fornisce questa informazione).

Servizio bar, che deve essere preparato (pulito e correttamente disposto) con il numero di bicchieri, posate, stoviglie, portatovaglioli, salviette, spatole e pinze per alimenti, brocche, ecc. necessari per il servizio (il responsabile F&B fornisce questa informazione).

- La pulizia e l'ordine devono essere impeccabili.

La disposizione del bar (articoli in vendita, piccole apparecchiature ed utensili) deve seguire il grafico o il diagramma esplicativo stabilito da ogni hotel, che deve trovarsi in una cartella accanto al punto vendita BIRD.

La pulizia di macchine e dei locali sarà effettuata secondo le istruzioni del Programma di Pulizia dell'Hotel sia per quanto riguarda la frequenza che i materiali usati. In caso di punti critici, creare una cartella apposita che permetta di avere una visione generale dell'ultima pulizia. Il file deve essere conservato per un mese.

La zona dietro al bancone deve essere visibile al cliente solo la selezione di bottiglie, le decorazioni (come definito dall'hotel) ed i bicchieri, il tutto pulito e ben ordinato.

Tutte le bottiglie in vista devono essere pulite 2 o 3 volte a settimana ed essere tappate. Inoltre devono essere allineate e con l'etichetta visibile.

Accendere la musica di sottofondo (se presente). Negli spazi pubblici aperti la musica deve essere quella predisposta da NH.

Quindici minuti prima dell'apertura al pubblico, tutto deve essere pronto per accogliere gli ospiti.

4- Preparazione della posizione del registratore di cassa

Questa operazione viene effettuata dall'operatore del turno di apertura, che prepara la posizione del registratore di cassa, occupandosi delle seguenti mansioni:

- L'operatore che esegue l'apertura deve effettuare un'ispezione preliminare per controllare lo stato della posizione del registratore di cassa (assicurandosi che sia



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

pulito ed in ordine), annotare se c'è stato qualche problema dei punti vendita (POS) o in generale con l'elettricità (contatori, danni, corti circuiti, ecc.).

- Dopo il primo controllo, l'operatore che esegue l'apertura procede con l'APERTURA DEL BIRD-POS SYSTEM come indicato nel manuale BIRD.

5- Controllo visivo del Ristorante

Prima di aprire il ristorante al pubblico, l'operatore del turno di apertura dovrà ricontrrollare tutto per assicurarsi che sia perfettamente presentabile.

6- Apertura al pubblico

Aprire le porte (se presenti) del ristorante al pubblico all'ora stabilita, annotare l'ora nella casella apposita della lista di controllo e firmare.

In caso ci sia una variazione dell'orario di apertura, deve essere considerata un'irregolarità e segnalata.

Le liste di controllo per i Bar sono stabilite a livello hotel, in base all'ubicazione.

3.2 SERVIZIO

L'ordine cronologico da seguire per quanto riguarda le mansioni generali e basilari nel servizio bar in NH Hoteles è come descritto: tutte le bevande servite al bar devono essere sistemate sul sottobicchiere NH standard. In caso le bevande siano accompagnate da uno snack, devono essere offerti i tovagliolini NH da cocktail.

1- Servizio ai tavoli nelle zone comuni, nella lobby e nella zona bar:

L'operatore per questo servizio deve svolgere le seguenti mansioni:

Servizio e accoglienza non personalizzata

Il servizio bar, per definizione, non ha una persona specifica che si occupa di accogliere e salutare i clienti ai tavoli, quindi il personale deve cercare di attirare il cliente e indirizzarlo ad un tavolo libero, assecondando le sue esigenze e seguendo le normali procedure.

Tavoli nella zona comune / lobby

L'operatore in servizio deve essere sempre pronto a far accomodare i clienti nelle aree comuni / lobby dell'hotel, in modo da fornire il servizio in un tempo massimo di 5 minuti dall'arrivo del cliente.

Avvicinarsi al cliente sempre con un vassoio contenente un piatto con tovagliolini e sottobicchieri ed un menu, .

Salutare educatamente i clienti e farli sentire i benvenuti.

Proporre i vari servizi e se i clienti sono d'accordo, offrire subito il menu avvicinandosi dal lato destro (iniziando dalle signore anziane per prima, passando poi alle giovani donne, ai signori anziani ed ai giovani uomini) e collocare sul tavolo un piatto con i tovagliolini mentre i clienti scelgono le bevande.

Se il cliente sa già cosa ordinare, non è necessario offrire il menu delle bevande. Si può comunque lasciare il menu sul tavolo per altre richieste.

Tutto il personale deve ricevere una formazione sulle bevande, la loro composizione, gli ingredienti e i metodi di preparazione.

Deve esserci sempre un'indicazione in caso ci siano limitazioni orarie del servizio ai tavoli nelle aree comuni / lobby, o se il servizio di spuntini non è disponibile, ecc.



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

Ogni richiesta di qualsiasi articolo corrisponde ad un'ordinazione.

Una volta preparata l'ordinazione, servirla al tavolo nel seguente modo:

GRUPPO DI ARTICOLI	FORMATO	AGGIUNTE E METODO DI OFFERTA
Acqua, bibite, birre e altri aperitivi	In una bottiglia per persona, in bottiglia con o senza etichetta	Sottobicchieri per i bicchieri di acqua e vino e per le bottiglie, che vanno aperte, una metà va versata nel bicchiere davanti al cliente, l'altra lasciata nella bottiglia sul sottobicchiere. Servire con snack salati (arachidi, patatine...)
Vini	In un calice	Sottobicchieri per calici Servire con snack salati (arachidi, patatine...)
Superalcolici, aperitivi alcolici e brandy	In un bicchiere	Sottobicchieri per calici e per bibite. Versare davanti al cliente. Servire con snack salati (arachidi, patatine...) Per il vino bianco, servire un secchiello con ghiaccio. Servire i cocktail direttamente dallo shaker utilizzato
Tè e caffè	In una tazza	Servire il caffè in una tazza o un bicchiere del bar, con il latte in un bricco, insieme alle bustine di zucchero/dolcificante ed un biscotto/cioccolato. Stessa procedura per tè e cioccolata

Controllare i tavoli ogni 5/10 minuti per vedere se è necessario ritirare posate o stoviglie e/o per eventuali richieste ulteriori. Scambiare uno sguardo con il cliente con una certa frequenza.

Tavoli nella zona bar

Ai tavoli assegnati alla zona bar (vicini al bar o all'aperto), in cui si effettua il servizio di bevande e spuntini, l'accoglienza non personalizzata deve durare al massimo due minuti.

Quando il cliente si accomoda, le procedure di servizio sono le stesse descritte per l'accoglienza del ristorante.

- Appena i clienti si accomodano (in un tempo inferiore a 1 minuto), offrire il menu aperto dal lato destro (se i menu non sono già sul tavolo), cercando di seguire l'ordine di cortesia (signore anziane, giovani donne, signori anziani, giovani uomini).

- L'operatore deve allontanarsi dal tavolo con discrezione per lasciare ai clienti la possibilità di scegliere, rimanendo però attento ad eventuali gesti volti a richiedere informazioni su qualche prodotto o consigli.

- Dopo aver preso l'ordinazione per il cibo, offrire la lista dei vini consigliando abbinamenti con i prodotti ordinati.



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

Regole per l'ordinazione

Ogni richiesta di qualsiasi articolo corrisponde ad un'ordinazione.

- Se c'è qualche articolo mancante tra quelli offerti, bisogna informare il cliente quando gli si dà il menu
- Scrivere al centro il nome dell'articolo.
- Sul margine destro annotare richieste specifiche riguardanti l'articolo.
- Scrivere con calligrafia leggibile anche per i colleghi
- Se una delle categorie non viene ordinata, lasciare lo spazio bianco. Se l'ordinazione è solo di piatti e bibite, dobbiamo comunque mantenere tre blocchi
- Una volta presa l'ordinazione, predisporre le seguenti copie:
 - cassa, per l'introduzione nel sistema secondo quanto descritto dal manuale BIRD
 - cucina (in caso la cucina non abbia una stampante e ci sia il servizio di spuntini)

Tempi di servizio standard:

La velocità di servizio per ogni tipo di piatto deve essere come segue:

Snack e spuntini, patatine, noccioline, olive e simili.	Tra 0 e 5 minuti a partire dall'ordinazione
Tè e caffè	Tra 0 e 5 minuti
Bibite, birra e vino	Subito
Superalcolici e brandy	Subito
Conto	Subito

Preparazione del tavolo

Dopo aver preso l'ordinazione, controllare che tutti i clienti abbiano le posate di cui avranno bisogno, in base al servizio richiesto, ed annotare eventuali mancanze.

Nella preparazione di uno spuntino standard, se i clienti ordinano solo bevande, ritirare le posate non necessarie.

Preparare e servire l'ordinazione

- Per tutti gli articoli (cibi o bibite) serviti si devono seguire alla lettera le indicazioni tecniche di preparazione, raccolte in un documento disponibile in tutti i punti di produzione e servizio.
- Devono essere seguiti tutti gli standard locali di igiene (HACCP) e di manipolazione degli alimenti. Il responsabile F&B e di cucina deve avere un file con tutta la documentazione ufficiale riguardante l'igiene alimentare.
- Per gli spuntini, il contenitore del pane e le bibite devono essere sempre serviti/riempiti prima di servire i piatti.
- I piatti arrivano dalla cucina già serviti oppure vengono preparati dal dipendente del bar (noccioline, patatine, ecc.)
- Tutte le bevande (caffè compreso) vanno servite da destra e sempre da un vassoio.
- Servire e ritirare i piatti sempre dalla destra. (Se la sistemazione dei tavoli non lo rende problematico). Il piatto del pane va rimosso da sinistra.
- Servire le posate da sinistra. Spostare le posate usando un tovagliolino su un piatto.
- Il pane va ritirato da sinistra. (La selezione di tipi di pane viene stabilita da ogni BU). Si serve in un cestino/vassoio con una pinza oppure va sistemato sul tavolo in un cestino, prima che sia il cliente a richiederlo. (Chiedere ai clienti se desiderano ancora





Standard



Preparazione



Servizio



Bar

pane solo quando ne resta un terzo di quello servito). Con il pane si può servire olio d'oliva, aceto e burro. L'operatore può chiedere al cliente se desidera dell'olio d'oliva e dell'aceto nel piatto del pane.

- Servire i piatti nell'ordine stabilito durante l'ordinazione.
- Quando si ritirano le stoviglie, prendere sempre il bicchiere dalla parte inferiore e collocarlo sul vassoio.
- Il materiale ritirato dal tavolo va mandato alla zona apposita, messo da parte in cucina e poi spostato alla zona lavaggio dove sarà lavato.
- Non bisogna mai ritirare piatti e posate usati e lasciarli su un tavolo vicino.
- Offrire ai clienti caffè e liquori dopo il pasto.
- Gli alcolici vanno serviti davanti al cliente o preparati al bancone.
- Dare consigli su articoli che possono essere abbinati a quanto già ordinato (per esempio se il cliente ordina un caffè, suggerire un dolce) se possibile
- In tutti i bar deve esserci una lista di frasi comuni in inglese, francese, tedesco, italiano e spagnolo, da consultare per una migliore comunicazione con i clienti di altre nazionalità o per questioni relative a cibi e bevande.
- Evitare spostamenti a mani vuote e muoversi sempre tra la lounge e la zona lavaggio.

Norme basilari per servire il vino dalla bottiglia

- Presentare la bottiglia scelta al cliente, mostrando l'etichetta e sostenendo la bottiglia su un panno piegato sulla mano sinistra.
- Tagliare l'etichetta intorno al collo e pulirlo con il panno.
- Stappare la bottiglia facendo girare il cavatappi, mai la bottiglia.
- Sostenendo la bottiglia dalla base, versare un assaggio all'ospite.
- Se dà la sua approvazione, riempire a metà i calici.
- I vini rossi devono essere sistemati sul tavolino di supporto, se presente, e i vini rosati in un secchiello (50% acqua e il resto ghiaccio) in posizione inclinata; un panno deve essere appoggiato al secchiello e l'etichetta verso l'alto.
- Il servizio di vino richiede al cameriere un'attenzione costante al tavolo per riempire i bicchieri ogni volta che i clienti lo necessitano.

Apparecchiare e preparare il tavolo

- Quando il cliente lo richiede, portare il conto al tavolo.
- Il conto deve essere sempre presentato da destra, nell'apposito supporto.
- Addebitare il conto seguendo la procedura descritta nel manuale BIRD
- Aiutare i clienti ad alzarsi e accompagnarli all'uscita, salutare cortesemente e chiedere se il servizio ricevuto è stato di gradimento.
- Quando i clienti lasciano il tavolo, sparecchiare e preparare nuovamente il tavolo in 5 minuti.
- Quando il tavolo è pronto, indicare al responsabile che è libero.
- Se possibile, aiutare i colleghi più occupati.

2- Servizio Bar

Le seguenti mansioni devono essere svolte dal personale incaricato del servizio al bar:



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

Gli operatori in servizio del bar devono conoscere l'offerta disponibile, esposta in una bacheca della struttura.

Qualsiasi differenza rispetto alle informazioni mostrate, deve essere spiegata ai clienti prima che effettuino l'ordinazione.

Salutare i clienti ("Buon pomeriggio / buona sera") seguendo tutte le norme di attenzione al cliente e gli standard di servizio della catena.

Offrire ai clienti il menu.

È responsabilità dell'operatore in servizio al bar invogliare i clienti a consumare.

L'operatore in servizio al bar deve chiedere ai clienti se vogliono ordinare da bere mentre leggono il menu ("Posso portarvi qualcosa da bere?")

Con questa proposta, si possono suggerire i prodotti che il manager del bar stabilisce ogni giorno all'apertura.

Dopo un breve periodo di tempo, prendere l'ordinazione (prima per le donne e poi per gli uomini) e servire subito dopo le bibite o i caffè.

L'operatore in servizio al bar deve ripetere l'ordinazione del cliente per evitare errori, memorizzarla, annotarla sul pad in 3 copie (una per la cucina, un'altra per la cassa ed un'altra per sé) e collocarla al punto delle ordinazioni. Questo processo va seguito solo negli hotel con molti dipendenti ed in cui non c'è la connessione BIRD.

Appena si riceve l'ordine, preparare gli articoli.

Gli articoli ordinati dagli ospiti devono essere preparati seguendo le istruzioni tecniche specifiche.

Le istruzioni tecniche dei prodotti indicano la composizione e la presentazione (foto) di tutti gli articoli presenti nel menu.

Tutti gli articoli devono essere offerti al cliente esattamente con la composizione e la presentazione indicate nelle istruzioni, sia in caso di cibi che di bibite.

Una copia delle istruzioni tecniche dei prodotti in vendita sarà presente sia nei punti di produzione che in quelli di servizio, per la consultazione in caso di necessità. Questo documento non deve essere alla portata dei clienti.

- Devono essere seguiti tutti gli standard locali di igiene (HACCP) e di manipolazione degli alimenti. Il responsabile F&B e di cucina devono avere un file con tutta la documentazione ufficiale riguardante l'igiene alimentare.

Prima di servire l'ordinazione, l'addetto deve assicurarsi che i clienti abbiano tutto ciò che gli serva (posate, stoviglie,...)

Per gli alimenti preparati in cucina, prenderli dall'apposito bancone di servizio (della cucina), controllando che corrispondano all'ordinazione.

Servire al cliente quanto ordinato ed augurarli "buon appetito".

Controllare sempre lo stato delle bibite dei clienti e se c'è qualcosa di cui hanno bisogno, chiedere subito se desiderano qualcos'altro.

In caso di risposta affermativa, ripetere il processo dell'ordinazione.

Se il cliente richiede il conto, il dipendente si informa sul metodo di pagamento. Prepara il conto con NHS BIRD e lo consegna al cliente in una busta NH*. Chiede se tutto è stato di gradimento, augura un piacevole soggiorno e ringrazia per la visita.

****(BU Italia: prepara il conto e lo consegna al cliente in mano)***

Addebitare secondo la procedura descritta nel manuale BIRD-IPOS.

Quando i clienti lasciano il bar, sparecchiare il tavolo e portare stoviglie e posate alla zona lavaggio della cucina.



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

Pulire e riordinare la zona bar secondo le indicazioni del Programma di pulizia (procedure di pulizia, frequenza, prodotti, materiale di supporto, controllo e punti critici, sicurezza).

La pulizia e l'ordine devono essere impeccabili.

La disposizione del bar (articoli in vendita, piccole apparecchiature e utensili) deve seguire il grafico o il diagramma esplicativo, che si trova in una cartella accanto al punto vendita.

3- Servizio Open-bar

In alcuni hotel della BU Spagna esiste un servizio di OPEN BAR, definito come segue:

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- Servizio registratore di cassa:

Seguire le istruzioni specifiche del manuale POS Bird riguardanti la selezione, la registrazione e l'addebito dei tavoli del bar.

L'operatore che ha l'accesso alle operazioni di cassa non deve MAI lasciare la sua postazione con il cassetto aperto, una volta terminata l'operazione.

Quando arriva l'ordinazione dall'operatore, registrare la transazione, identificando l'operatore come spiegato nel manuale BIRD.

Se richiesto dai clienti*, stampare lo scontrino corrispondente all'ordinazione. Questo scontrino va consegnata al cliente per il pagamento.

**(BU Italy: é obbligatorio stampare lo scontrino)*

Dopo il pagamento, addebitare l'importo come spiegato nel manuale BIRD.

In caso di problemi con il sistema BIRD, ci sono sistemi di vendita manuale che andranno seguiti per tutta la durata del problema. Una volta risolto il problema, introdurre i dati di vendita nel sistema.

5- Manutenzione di Bar / Ristorante:

Durante la durata del servizio del bar, effettuare le seguenti operazioni (se necessario):

Rifornire il materiale

Effettuare controlli periodici del materiale di tutte le zone di lavoro.

Stoviglie (piatti, tazze, vassoi,...)

Cristalleria.

Posate.

Utensili da cucina (pinze per alimenti, secchielli per il vino...).

Varie (oliera, portatovaglioli, vassoi,...)

Individuare se manca qualcosa nelle varie zone di lavoro, in sala ed in zona lavaggio ed informare il responsabile.

Rifornire subito le mancanze individuate.



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

Rifornire i prodotti

Tenere sempre sotto controllo la quantità di prodotti disponibili in hotel per le sostituzioni (contenitori termici e macchine di refrigerazione, portabottiglie, banchi di lavoro della cucina, bibite e spina, macchina del caffè e thermos di latte).

Individuare gli articoli mancanti nelle varie zone di lavoro, in sala ed in zona lavaggio ed informare la persona responsabile.

Rifornire subito le mancanze individuate.

Mantenere il corretto ordine

È necessario mantenere sempre l'ordine prestabilito per ogni luogo di lavoro e questo deve corrispondere al diagramma esplicativo disponibile in una cartella accanto alla posizione del registratore di cassa.

Mantenimento pulizia

La pulizia così come stabilito dal Manuale per l'Igiene Alimentare e dal Programma di Pulizia autorizzato dalla BU, va mantenuta sempre ed in ogni posto di lavoro.

La pulizia di macchine e strutture sarà effettuata secondo le istruzioni del Programma di Pulizia dell'Hotel (frequenza, materiali, punti critici,...).

6- Rapporto di servizio standard per camerieri/clienti

Per unificare i criteri di servizio e le risorse umane disponibili secondo la categoria dell'hotel e le aspettative dei clienti, consultare il grafico allegato come linea guida per il rapporto personale/clienti per il bar, da usare per ottimizzare le risorse in rapporto al numero di clienti stimato:

	5* hotel GL	Hotel 5*	Hotel Sup 4*	Hotel 4*-3*
N° camerieri per cliente	1 x 25	1 x 30	1 x 50	1 x 75
N° cuochi per cliente (in servizio spuntino)	1 x 40	1 x 50	1 x 60	1 x 60

3.3 COMPITI DI CHIUSURA

1- Operatore che esegue la chiusura

Questa persona si dovrà occupare dei seguenti compiti:

- Trasferimento di fondi e documenti amministrativi della chiusura
- Chiusura del turno nel sistema BIRD
- Chiusura del locale (se possibile).
- Compilazione del resoconto dei problemi della sessione o del giorno.
- Distribuzione delle mansioni al personale presente
- Firma e compilazione della lista di controllo di chiusura (*in base alle procedure stabilite dalla BU*), da registrare nelle cartelle apposite come stabilito dalla BU



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

2- Chiusura al pubblico

- Quando l'ultimo cliente lascia il ristorante, lo staff inizia le mansioni di chiusura del locale
- In caso ci siano ospiti ancora nel locale quando si avvicina l'ora di chiusura, il manager* li informa in modo educato che si sta per chiudere e che se vogliono, possono ordinare qualcos'altro entro l'orario stabilito.

**(BU Italy: il responsabile oppure l'operatore in turno alla chiusura)*

- In casi particolari, il manager* può autorizzare i clienti a restare oltre l'orario di chiusura, sempre in presenza del personale di servizio.

**(BU Italy: il responsabile oppure l'operatore in turno alla chiusura)*

- Quando tutti i clienti sono andati via, il personale chiude le porte all'ora stabilita, registra l'ora nella casella apposita nella lista di controllo di chiusura e la fa firmare al responsabile di chiusura.
- Dopo aver chiuso le porte, si svolgono le ultime mansioni.

3- Controllo visivo del Ristorante

Quando il ristorante è chiuso, l'operatore in turno alla chiusura deve controllare tutto per individuare qualsiasi difetto possa essersi prodotto durante la sessione, se ci sono oggetti dimenticati.

4- Compiti per la chiusura della lounge

I compiti da effettuare per la chiusura della lounge sono i seguenti:

- L'operatore in turno alla chiusura effettuerà una prima ispezione visiva per controllare lo stato generale del ristorante (pulizia e ordine) e eventuali problemi da segnalare.
- Qualsiasi anomalia deve essere corretta.

Per preparare i servizi di pulizia, i mobili devono essere sistemati in modo da facilitare la pulizia.

- Sistemare i mobili secondo il grafico esplicativo visibile in vari punti del bar.

Qualsiasi anomalia nell'arredamento (difetti, cattivo stato) deve essere notificata al responsabile di chiusura e se necessario, considerato come un problema. Il mobile in questo caso deve essere rimosso.

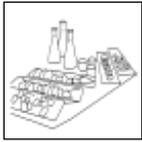
La sistemazione dell'arredamento della lounge può variare secondo esigenze specifiche

L'operatore in turno alla chiusura deve spegnere l'area condizionata / climatizzatore nella zona bar, se necessario.

Pulire e riempire le zone di supporto (mobili che contengono tutti i materiali per il servizio ai tavoli) in base alle caratteristiche del bar, seguendo le indicazioni del diagramma esplicativo dei punti di informazione.



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

Questo diagramma indica, in base al tipo di mobile, la sistemazione di posate, stoviglie, tovaglia, ecc.



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

Inoltre il bancone deve essere pulito e riempito in base alle quantità stabilite di magazzino.

Minimo (contenitori termici e portabottiglie, dispensa dei vini, delle bottiglie...)

Pulire e riempire i contenitori di olio ed aceto, di sale e pepe, i contenitori delle salse, delle cannucce, i vassoi e i posacenere.

- Rifornire gli utensili e le stoviglie necessari per il servizio bar del giorno dopo, quali:
 - Servizio caffè, sostituire tazze, cucchiaini, piattini, bustine di zucchero, tisane, stoviglie e piatti usati con quelli puliti e ordinati nel numero che si consideri necessario per il servizio.
 - Servizio lounge, sostituire bicchieri, posate, stoviglie, portatovaglioli, tovagliette, spatole e pinze per alimenti, brocche usate con quelle pulite ed ordinate nel numero che si consideri necessario per il servizio.

5- Compiti di chiusura della posizione del registratore di cassa:

Devono essere svolti dall' operatore che seguirà tutte le azioni previste per la chiusura del turno nel sistema BIRD-POS, riguardanti:

- Controllo di cassa (contanti, fatture di addebiti sul conto della camera e di carte di credito)
- Dati delle ricevute
- Sommario delle fatture
- Revisione delle deduzioni - HT23
- Conteggio contanti
- Inizio del procedimento di chiusura BIRD

Tutti i documenti necessari per gli usi amministrativi devono essere consegnati in reception:

- Per la reception: conteggio degli addebiti sul conto delle camere
- Per l'amministrazione:
 1. Chiusura del giorno
 2. Chiusura parziale o cambio di turno
 3. Conteggio contanti
 4. Incasso del giorno
 5. Chiusura del terminal POS
 6. Ordini di contanti
 7. Copie di carte di credito
 8. Gratuità



Standard



Preparazione



Servizio



Bar

4 Gestione delle operazioni

Responsabile: Responsabile F&B (e Direttore) e personale F&B

Chiusura giornaliera bar

Questa procedura deve essere svolta dall' operatore che deve seguire tutte le azioni previste per la chiusura del turno nel sistema BIRD-POS, riguardanti:

- Individuazione del turno da chiudere
- Controllo di cassa (contanti, fatture di addebiti sul conto della camera e di carte di credito)
- Dati delle ricevute
- Sommario delle fatture
- Revisione delle deduzioni - HT23
- Conteggio contanti
- Inizio del procedimento di chiusura BIRD

5 Procedure correlate

Gestione cambio turni
Procedura Open Bar (BU Spagna)

6 Convalida procedura

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
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			