Standard

Preparazione

Servizio

Colazione

Colazione

Pubblicato: Aprile 2012	Versione aggiornata: Maggio 2013	Codice: 99-04-06-PR-I-01-00

Obiettivo e scopo

Questa procedura definisce tutti i processi e le mansioni relative alla gestione operativa e all'organizzazione della colazione a livello di Hotel. Per esigenze legali di ogni BU possono essere applicati diversi standard.

La colazione è un servizio che si riflette sui nostri clienti come l'inizio della loro giornata ed è il PRINCIPALE produttore di fatturato oltre che il servizio F&B più proficuo di quelli che offriamo ai nostri clienti in NH Hoteles.

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.

INOLTRE nella maggior parte dei casi è anche l'UNICA esperienza F&B che un cliente vive quando soggiorna negli hotel NH.

Sommario

1 Colazione standard
2 Preparazione della colazione
  2.1 Preparazione della colazione singola
  2.2 Preparazione colazione Leisure Groups
3 Servizio colazione
  3.1 Servizio colazione singola
  3.2 Servizio di colazione Leisure Groups
4 Operational handling
  4.1 Preparazione giornaliera
  4.2 Controllo informazioni clienti
  4.3 Colazione non inclusa
  4.4 Early Bird Breakfast - Colazione dei mattinieri
  4.5 Preparazione Buffet
  4.6 Chiusura colazione
  4.7 Servizio standard del rapporto camerieri/clienti
5 Procedure correlate
6 Convalida procedura

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Standard

Preparazione

Servizio

Colazione

1 Colazione standard

***Responsabile*: Personale F&B**

Gli orari di apertura sono definiti a livello di Business Unit; l'orario di apertura va dalle 7 alle 10 di mattina. Nei weekend e nei giorni festivi gli orari di apertura possono variare.

La "colazione dei mattinieri" deve essere servita dalle 5 AM fino all'orario di apertura della colazione buffet.

L'offerta di prodotti può variare tra le Business Units o nei vari Paesi in relazione alle esigenze culturali e dei clienti specifici.

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

1- La durata minima del servizio a partire dall'orario di apertura deve essere di 3 ore.
2- Orari per la prima colazione:

Settimana colazione orario da…	Minimo da 7
Week-end e vacanza da colazione orario da..	Minimo da 7
Settimana conlazione orario fino a …..	10

3- L'offerta della colazione è definita e standardizzata da ogni BU in base a:
   a. Articoli e riferimenti Food & Beverage
   b. Numero di riferimenti serviti
   c. Preparazione della colazione - che varia in base al Ristorante ed alle attrezzature del buffet
4- Le offerte di colazione standard sono consultabili in un libro di ricette (esempi e modi di preparazione) da usare come guida per la produzione e preparazione.
5- Per garantire la dinamicità dell'offerta della colazione, come procedura standard verrà effettuata una revisione annuale e, se necessaria, l'offerta sarà cambiata, secondo la documentazione di supporto corrispondente (standard, libro di ricette e formazione).
6- I cartelli di segnalazione della colazione per i clienti devono essere scritti nella lingua locale, in inglese ed opzionalmente in un'altra lingua in base alla lingua predominante tra i clienti.
7- Tutti i prodotti dietetici ed a basso contenuto calorico devono essere identificati nei menu con i seguenti simboli:

Tutti i prezzi del menu comprendono l'IVA, tasse locali ed il prezzo di servizio. In aggiunta verranno applicate le linee guida secondo la normativa locale.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

2 Preparazione della colazione

***Responsabile*: Responsabile di turno e personale F&B**

2.1 Preparazione della colazione singola

Di solito tutti i tavoli del ristorante vengono usati per la colazione e preparati nel seguente modo:

1- La tavola viene apparecchiata con una tovaglietta. Negli hotel in cui è necessario, si può utilizzare una tovaglietta per ridurre i costi di lavanderia, oppure una tovaglia, una guida da tavolo o altre alternative. Ad angolo piatto al centro del set da colazione o sulla tovaglia vanno sistemati un coltello e una forchetta.

2- Tra la forchetta e il coltello con il logo NH in alto si colloca un tovagliolo di carta.

3- Una tazza, i piattini e un cucchiaino verranno sistemati sopra il coltello, con il cucchiaino parallelo al coltello*.

***(BU Italy**: no tazza/sottotazza e cucchiaino nella mis en place del tavolo)*

4- Lo zucchero è servito nelle bustine standard NH in una ciotola o scodellina, secondo gli standard della BU. Devono essere presenti lo zucchero bianco e di canna, normale e dietetico. Il rapporto tra zucchero normale e dietetico deve essere di 80 a 20. Il latte va servito in un bricco da latte a destra dello zucchero (non usare tazze per servire il latte) *.

***(BU Italy**: no latte nella mis en place del tavolo)*

5- La decorazione del tavolo deve seguire la forma dello stesso (rotondo, quadrato, rettangolare ecc.); va posizionata accanto al sale e al pepe. La decorazione del tavolo per la colazione può essere un fiore o una piantina, ma non essere costituita da fiori di plastica. Possono essere utilizzati come decorazione i fiori secchi con sabbia decorativa o simili, da sostituire almeno 4 volte all'anno - secondo le stagioni.

Se è previsto l'uso di macchine del caffè per la colazione, devono essere sistemate nelle vicinanze. Tazzine, tazze, piattini, cucchiaini, latte e zucchero saranno presentati in base alla località dell'Hotel.

Se il caffè viene servito dal personale, le caraffe del caffè NON DEVONO essere messe sui tavoli. Oltre al buffet della colazione esiste un Tea buffet. Se possibile, sarà il personale ad occuparsi di servire il tè.

Se l'hotel ha un'occupazione molto bassa e non tutti i tavoli sono utilizzati per la colazione, i tavoli inutilizzati non devono comunque essere preparati per il pranzo o la cena.

2.2 Preparazione colazione Leisure Groups

Colazione Leisure Group:

1. Sistemare sul tavolo una tovaglietta di plastica.
2. È preferibile non utilizzare tovagliette di stoffa, anche se la scelta dipende comunque dal fornitore dell'hotel.
3. Il coltello e la forchetta vanno sistemati ad angolo piatto al centro del set da colazione o sulla tovaglia.
4. Il tovagliolo di carta deve essere sistemato tra la forchetta ed il coltello con il logo NH verso il cliente o con le posate in vista sul lato destro del set.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

5. Una tazza, i piattini ed un cucchiaino verranno sistemati sopra il coltello, con il cucchiaino parallelo al coltello.
6. Lo zucchero è servito nelle bustine standard NH in una ciotola o simile secondo gli standard della BU. Ci deve essere la possibilità di scegliere tra zucchero bianco, di canna, normale e dietetico. Il rapporto tra zucchero normale e dietetico deve essere di 80 a 20.
7. Il latte deve essere servito in confezioni di plastica sigillate o in bricchi di latte da servire su un piattino accanto allo zucchero.
8. Un fiore (secco o simile) va posizionato al centro del tavolo su un angolo in cui non dia fastidio al cliente, non usare fiori di plastica.
9. Le caraffe del caffè vanno sistemate sul tavolo all'arrivo dei clienti.
10. Nel buffet della colazione sarà presente anche il tè.

3 Servizio Colazione

***Responsabile*: Responsabile di turno e personale F&B**

3.1 Servizio colazione singola

Salutare il cliente all'ingresso del ristorante.

Quando il cliente raggiunge l'area della colazione, lo accogliamo con un sorriso e senza perdere il contatto visivo, gli diamo il buongiorno chiamandolo per nome (se lo sappiamo) e gli chiediamo il numero di camera e il nome (se non lo sappiamo)

Dopo aver controllato il numero della camera e lo status della colazione, il cameriere indica un tavolo al cliente.

Bisogna essere proattivi nell'accompagnare i clienti ai tavoli e assistendoli in eventuali richieste o esigenze particolari. Non bisogna mai rispondere con un "no" ad una richiesta di un cliente, ma offrire alternative al prodotto specifico richiesto, in caso ne fossimo sprovvisti.

Appena il cliente si accomoda, un operatore gli si deve avvicinare, deve salutarlo secondo gli standard NH ed offrirgli del caffè. Se il cliente richiede un caffè speciale tipo Espresso, l' operatore si occupa della richiesta.

Negli Hotel e nei Paesi in cui il servizio di caffè al tavolo non è diffuso, il personale di sala può indicare ai clienti dove si trova la macchina del caffè del buffet*****.

****(BU Italy**: non bisogna mai negare il servizio al tavolo)*

.

Successivamente si prosegue con gli altri ospiti. Dopo un certo periodo di tempo, l' operatore ritorna al tavolo e chiede agli ospiti se tutto è di loro gradimento e/o se hanno bisogno di altro. I piatti devono essere ritirati con regolarità, preferibilmente con un vassoio. Non deve mai esserci una pila di piatti sul tavolo.

Quando l'ospite finisce la colazione, il personale lo saluta e gli augura di trascorrere una buona giornata, secondo le norme comportamentali.

Se il cliente fa qualsiasi commento sul buffet, sul servizio, ecc. dobbiamo prestare attenzione a ciò che dice ed informare il responsabile presente; il commento deve essere trattato come se fosse un reclamo. Successivamente, informeremo il manager dei suggerimenti e reclami, affinché prenda nota del commento.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Standard

Preparazione

Servizio

Colazione

Sorridiamo al cliente e gli auguriamo una buona giornata prima che lascia la sala della colazione.

Dieci minuti prima della fine del servizio, informiamo i clienti ancora in sala che stiamo iniziando a ritirare il buffet.

Sistemiamo i mobili secondo il layout programmato o secondo il grafico di allestimento dei locali. (Quest'ultimo deve essere esposto nei locali e in un luogo visibile).
La sistemazione dell'arredamento nel ristorante può variare rispetto al grafico, in base alle specifiche esigenze operative.

L'illuminazione della sala deve essere adeguata all'ora del giorno.

Quando il cliente lascia il ristorante, dopo un certo periodo di tempo il personale di sala riordina il tavolo e lo prepara per altri clienti. Il tavolo deve essere pulito con un panno bagnato minuziosamente, preparato nuovamente con posate pulite, stoviglie e tovagliolo e si devono controllare latte e zucchero.

Nel corso della colazione deve esserci sempre un numero sufficiente di tavoli liberi e pronti per i clienti.

Alla fine della colazione è importantissimo non dare ai clienti la sensazione che li si sta mandando via perché bisogna preparare il pranzo o seguire con altre attività.

Tutte le stoviglie, i piatti, i bicchieri e le posate devono essere ritirati con un vassoio o raccolti in una zona specifica non visibile agli ospiti.

Durante il servizio non devono essere usati carrelli né strumenti simili.

Deve essere sempre presente un membro dello staff nel ristorante; osservare gli standard generali NH e le normali norme comportamentali.

-> Un buon inizio di giornata dipende molto da una buona colazione!

3.2 Servizio di colazione Leisure Groups

La gestione dei Leisure Groups può essere diversa da quella dei clienti privati perché può richiedere un maggior numero di dipendenti.

Per i gruppi deve esserci un'area prestabilita con una diversa organizzazione dei tavoli.

Non è obbligatorio ma si consiglia l'allestimento di un buffet separato dato che il prezzo medio della colazione è più basso per i Leisure Groups rispetto ai clienti privati. Questo aspetto deve essere considerato nella pianificazione e nel calcolo dei costi degli alimenti.

Per l' operatore non è necessario avvicinarsi ai tavoli quando arrivano i clienti né chiedere se hanno bisogno di aiuto. Il caffè è sistemato sui tavoli in caraffe oppure servito dalla macchina del caffè.

I tavoli vanno riordinati nel corso della permanenza dei Leisure Groups.

Gentilezza e cortesia NON devono essere diverse da quelle riservate ai clienti privati, anche se il servizio e l'offerta della colazione possono essere diversi.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Standard

Preparazione

Servizio

Colazione

4 Gestione operazioni

***Responsabile*: Responsabile di turno e personale F&B**

4.1 Preparazione giornaliera

I dipendenti del turno di notte del Front Office devono stampare il rapporto *ekstatu2 – Room status for breakfast*, che serve al Dipartimento F&B per fare una previsione sulle colazioni per la mattina dopo.

Questa lista serve al responsabile dell' apertura che si occupa di controllare lo status della colazione all'ingresso del ristorante. Se non si realizza un controllo all'ingresso, sarà il personale inn servizio ad occuparsene dopo che il cliente si è accomodato.

Questa lista mostra il numero di persone in hotel, se sono previsti gruppi ed il numero di ospiti che hanno la colazione inclusa.

Preparazione della posizione del registratore di cassa

Questa operazione viene effettuata dal responsabile dell' apertura o dall' operatore che esegue l' apertura, che prepara la posizione del registratore di cassa, occupandosi delle seguenti mansioni:

- All' apertura si deve effettuare un'ispezione preliminare per controllare lo stato della posizione del registratore di cassa (assicurandosi che sia pulito e in ordine), annotare se c'è stato qualche problema dei punti vendita (POS) o in generale con l'elettricità (contatori, danni, corto circuiti, ecc.)
- Dopo il primo controllo, si procede con l'APERTURA DEL BIRD-IPOS SYSTEM come indicato nel manuale BIRD.

Controllo visivo dei locali

Prima di aprire i locali al pubblico, si dovrà ricontrollare tutto per assicurarsi che sia perfettamente presentabile.

L' operatore che esegue l' apertura/pre-apertura

Questa persona si dovrà occupare dei seguenti compiti:

- Procurarsi una sufficiente quantità di monete per l'apertura.
- Riunire il materiale per la cassa (rotoli per i POS,…)
- Mettere insieme le chiavi (se presenti).
- Controllare il rapporto della sessione o del giorno prima.
- Assegnare le mansioni allo staff presente, fare un breve briefing per dare allo staff le informazioni chiave (numero di persone previste...) e spiegare le aspettative di servizio (velocità di servizio, distribuzione dei compiti, formazione…)
- Firmare e compilare la lista di apertura dell'hotel e registrarla negli archivi della BU.

Mantenimento pulizia

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

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 deve essere effettuata secondo le istruzioni del Programma di Pulizia dell'Hotel (frequenza, materiali, punti critici,...)

Organizzazione della zona lavaggio

Lo staff deve svolgere le seguenti mansioni per l'organizzazione della zona lavaggio, in caso non ci sia una persona specifica ad occuparsene:

- Il responsabile dell'apertura oppure, l' operatore che esegue l' apertura, effettuerà un primo controllo visivo della dispensa (assicurandosi che tutto sia pulito e in ordine) e di eventuali problemi delle macchine e dei vari utensili (perdite d'acqua, rotture,…)
- Controllare che tutte le macchine dell'area lavaggio (compresi frigoriferi e congelatori) siano alla corretta temperatura.

Controllare le quantità disponibili di prodotti e materiali per il servizio del ristorante (bibite, vini...). Se è necessario effettuare sostituzioni, prendere il 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 ristorante (macchine del caffè, thermos, spremitori…)
- Controllare che tutte le macchine funzionino correttamente.
- In caso si notino anomalie in una qualsiasi delle macchine (meccaniche o elettriche), contattare un responsabile che si occuperà del mantenimento previsto dalla procedura (emergenza o rapporto di problema).
- La pulizia e l'ordine devono essere impeccabili.

4.2 Controllo informazioni clienti

Il responsabile del turno deve accogliere il cliente chiedendogli il numero di camera ed il cognome. Poi controlla le informazioni ricevute nel rapporto NHS *ekstatu2 – Room status for breakfast*

Una volta individuato il nome ed il numero di camera, deve controllare se la colazione è inclusa nel servizio*****.

***(BU Italy**: non un obbligo in quanto in BU Italy la colazione é sempre inclusa)*

Inoltre deve controllare che il numero di persone corrisponda.

Una volta controllate tutte le informazioni, si permette l'accesso al ristorante del cliente e gli si augura di fare un'ottima colazione.

Nei casi in cui non ci fosse sufficiente quantità di personale per il controllo all'ingresso, il personale in servizio si occupa di far entrare i clienti e chiedere loro le informazioni mentre fanno colazione.

4.3 Comportamento da adottare nei casi in cui la Colazione non è inclusa

Se dopo il controllo del nome sulla lista, il responsabile del turno o l' operatore in servizio verifica che il cliente non ha la colazione inclusa nella tariffa, deve chiedergli come desidera

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

effettuare il pagamento: Ci sono diversi metodi: addebito sul conto della camera, contanti o carta di credito/debito.

Quando il cliente sceglie il metodo di pagamento, si introduce l'importo nel sistema BIRD, secondo le norme NHS Bird. Il sistema controllerà i dati del cliente e se sono necessarie altre procedure.

Se nella sala della colazione non c'è una cassa o un sistema per le carte di credito, il responsabile del turno o l' operatore che esegue l' operazione chiede al cliente il contante o la carta di credito, mentre il cliente fa colazione, il responsabile del turno o l' operatore che esegue l' operazione si reca alla reception per registrare il pagamento.

Se il cliente paga con carta di credito/debito, il responsabile del turno o l' operatore che esegue l' operazione la fa passare per l'apposita macchina e dà la ricevuta al cliente per la firma. Se necessario, il responsabile del turno o l' operatore che esegue l' operazione chiede al cliente di inserire il codice PIN.

È importante che il cliente sia sempre a suo agio anche se non ha la colazione inclusa nella tariffa. Una volta chiarita la situazione, il responsabile del turno o l' operatore che esegue l' operazione ha un certo periodo di tempo per gestire tutte le procedure del caso.

4.4 Early Breakfast – Colazione dei mattinieri

L'Early Breakfast è disponibile negli hotel in base alla categoria.

L'Early Breakfast è adatta ai clienti che partono molto presto la mattina, prima del normale orario di apertura del ristorante. Lo scopo dell'EARLY BREAKFAST è di offrire un servizio gratuito ai clienti dell'hotel nelle prime ore del giorno.

L'Early Breakfast viene servita al Front Desk o in un'altra luogo in base all'organizzazione dell'hotel.

L'Early Breakfast è composta dai seguenti prodotti:

1. Caffè in caraffe*****

   ***(BU Italy**: macchine self service)*

2. Latte (aperto) e bustine di zucchero, latte caldo in caraffe
3. Tazza e piattini di porcellana
4. Tazze per caffè da asporto con appositi copritazza
5. Cucchiai di metallo o bacchette di legno per girare il caffè
6. Succo d'arancia in caraffa di vetro
7. Bicchieri di succo
8. Cornetti appena sfornati serviti in un vassoio di legno o in un piatto di porcellana
9. Tovaglioli di carta

L'Early Breakfast viene servito su un tavolo o su un carrello di room service con una tovaglia. La preparazione è a carico dei dipendenti del ristorante mentre la sistemazione in un'area specifica è compito del personale notturno del front desk.

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Standard

Preparazione

Servizio

Colazione

L'Early Breakfast può essere servito a partire dalle 5 del mattino fino all'apertura del "normale" buffet della colazione.

4.5 Preparazione Buffet

La preparazione del buffet dipende dalla categoria dell'hotel. Dato che possono esserci diversi luoghi per il buffet della colazione, non c'è una definizione standard riguardo alla sistemazione degli oggetti.

In genere anche se stoviglie, posate, piatti di portata e prodotti Food and Beverage possono variare nella presentazione a livello BU.

Esistono degli standard da seguire a livello locale o di Business Unit.

Devono essere seguite le seguenti norme:

tutti i prodotti devono essere freschi e ben presentati dall'inizio alla fine del servizio.

Nella preparazione della colazione è compreso anche l'Antiox.

4.6 Chiusura giornaliera della colazione

Quando la colazione finisce, il responsabile del turno oppure l' operatore che esegue la chiusura deve controllare che il numero di colazioni previste corrisponda a quelle servite. Confronta le informazioni sul rapporto *ehstatu2-Status for Breakfast*, completate dagli addebiti delle colazioni che non erano comprese nelle tariffe ricavati dal rapporto *ehlisuns-Balance by Production Service*, che seleziona tutti i codici delle colazioni.

Questi due rapporti, insieme alla riconciliazione della colazione, devono essere compilati con le informazioni di ogni giorno, per 18 mesi, secondo le norme vigenti.

Compiti di chiusura della posizione del registratore di cassa:

Devono essere svolti dal responsabile del turno o dall' operatore che esegue la chiusura, che dovrà seguire 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 fatture
- 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

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Standard

Preparazione

Servizio

Colazione

5. Chiusura del terminal POS
6. Ordini di contanti
7. Copie di carte di credito
8. Gratuità
9. Dispensa

Compiti di chiusura per il retrocucina di ristoranti che non fanno altri servizi:

I seguenti compiti devono essere svolti dall' operatore che esegue la chiusura della dispensa del ristorante:

- L' operatore che esegue la chiusura effettuerà un primo controllo visivo della dispensa (assicurandosi che tutto sia pulito ed in ordine) e di eventuali problemi delle macchine e dei vari utensili (perdite d'acqua, rotture, …).
- Controllare che tutti i macchinari di refrigerazione del retrocucina (congelatori) abbiano la temperatura corretta e che la macchina del ghiaccio (se presente) funzioni perfettamente.
- Questa macchina NON DEVE ESSERE SPENTA.

Rifornire le scorte di prodotti e materiali per il ristorante. In caso ci sia bisogno di sostituzioni, usare il materiale in 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.

- Spegnere tutte le macchine che non siano di refrigerazioni (lavabicchieri, macchina del caffè, thermos…)
- Rifornire gli utensili e le stoviglie necessari per il servizio del giorno dopo, quali:
    1. Servizio caffè, sostituire il numero di tazze, cucchiaini, piattini, bustine di zucchero, tisane, stoviglie e piatti (puliti e ordinati) che si considerino necessari per il servizio.
    2. Servizio ristorante, sostituire il numero di bicchieri, posate, stoviglie, portatovaglioli, tovagliette, spatole e pinze per alimenti, brocche (puliti e ordinati) che si considerino necessari per il servizio.
- La pulizia e l'ordine devono essere impeccabili.
- La pulizia di macchine e dei locali sarà effettuata secondo le istruzioni del Programma di Pulizia dell'Hotel (frequenza, materiali, punti critici,...)

4.7 Servizio standard del rapporto 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 la colazione, da usare per ottimizzare le risorse in rapporto al numero di clienti stimato:

	Hotel GL 5*	Hotel 5*	Hotel Sup 4*	Hotel 4*-3*
N° camerieri per cliente	1 x 25	1 x 30	1 x 50	1 x 60
No. cuochi per cliente (in servizio pasto leggero)	1 x 40	1 x 50	1 x 80	1 x 120

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.

Standard

Preparazione

Servizio

Colazione

4.8 Bambini Colazione a buffet

Disponibile per week-end e alberghi definiti

5 Procedure correlate

Definizione, monitoraggio e documenti di un Coperto
Gestione gratuità
Gestione correzioni e deduzioni
Gestione sconti
Gestione Cambio Turni

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			Steering Minutes 16/04/2012

Tutti i diritti riservati Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta senza il consenso previo di NH Hoteles.