



Controllo Accettazione Materiali - Magazzino

Publicato: Aprile 2012

Versione aggiornata: Aprile 2012

Codice: 99-04-06-PR-I-15-00

Obiettivo e scopo

Lo scopo di questo processo è di standardizzare ed unificare i processi relativi alla fornitura dei prodotti fin dal momento dell'arrivo in hotel; parte dalla ricezione e notifica dei prodotti da parte del dipendente incaricato fino allo stoccaggio dei prodotti nelle zone apposite.

Come definire un Par Stock.

Descrizione della procedura prima dentro prima fuori (*First in first out*) - rotazione continua di magazzino.

Questa procedura deve essere applicata da TUTTI i dipendenti dei dipartimenti F&B, in particolare dal magazziniere o chiunque svolga le sue funzioni all'interno dell'hotel.

In caso contrario, il risultato può essere un "aumento del costo d' acquisto".

Sommario

- 1 Ricezione / controllo prodotti
- 2 Magazzino fresco e secco
- 3 Rifornimento merci
- 4 Prima dentro, prima fuori
- 5 Modelli e file
- 6 Convalida procedura

1 Ricezione / controllo prodotti

Responsabile: Responsabile F&B, magazziniere e personale F&B

La ricezione delle merci consiste nella ricezione da un'azienda esterna di prodotti che vengono utilizzati nell'hotel.

I prodotti vengono ordinati da una persona specifica dell'hotel, gli ordini devono essere effettuati in ogni hotel a scadenza fissa ed in base al volume di attività. Questo processo riguarda tutti gli hotel, ci sono persone designate che sono responsabili del processo; in alcuni hotel esiste la figura del "magazziniere", che se ne occupa nello specifico.

- Ogni hotel deve avere una zona specifica per la ricezione dei prodotti.
- Gli orari in cui si ricevono i prodotti devono essere definiti in base al servizio e all'ubicazione della zona di ricezione, in modo da non disturbare i clienti con i rumori di carico e scarico.
- In ogni hotel devono esserci persone che si occupano della ricezione e della firma di avvenuta ricezione dei prodotti.
- Durante la fornitura dei prodotti, la persona incaricata deve controllare e confrontare la ricevuta di consegna dell'azienda esterna con i prodotti consegnati.
- La procedura di controllo della consegna dei prodotti deve seguire le seguenti indicazioni:



1. Corrispondenza della consegna con l'ordine
2. Quantità di prodotti
3. Aspetto generale e qualità (soprattutto per i prodotti freschi)
4. Danni o sporcizia dei prodotti (soprattutto per i prodotti freschi)
5. Freschezza ed aspetto del prodotto
6. Volume e peso in base alla ricevuta di consegna

- Effettuare controlli saltuari; ogni fornitore deve essere controllato una volta a settimana per tutti i prodotti.
- Il controllo di qualità è importante specialmente per i prodotti freschi (aspetto, consistenza e forma); i prodotti freschi scadono in fretta!
- È necessario avere una bilancia accessibile vicina alla zona di ricezione dei prodotti, in modo da poter realizzare controlli saltuari del peso degli stessi. Se non ci sono bilance vicine alla zona di ricezione dei prodotti, i controlli vanno effettuati diversamente. Si consiglia di controllare una volta alla settimana i fornitori di tutti i prodotti.
- Dopo aver accettato la consegna (con o senza cambi) è necessario un veloce processo di spostamento dei prodotti F&B al locale adeguato o al magazzino, oppure bisogna informare i dipartimenti coinvolti.
- Se ci sono differenze tra la ricevuta di consegna ed i prodotti consegnati, bisogna segnalare sulla ricevuta di consegna un commento o una nota che spieghi la differenza. Le differenze devono essere firmate e riconosciute dal ricevente e dalla persona dell'azienda esterna.
- Le informazioni sulle differenze devono essere trasmesse immediatamente al dipartimento interessato, in modo da non creare problemi alle operazioni.
- La ricevuta di consegna con l'apposita firma deve essere archiviata.
- Le norme dell'HACCP devono essere seguite nel maneggio di alimenti e bevande

Questo modulo deve essere compilato ad ogni cambio stagionale o ad ogni rinegoziazione di prezzi da parte del dipartimento acquisti. Per ogni piatto deve essere ricalcolato il prezzo almeno ogni 3 mesi.

Amministrativo:

- Le procedure Click & Buys sono valide per tutte le BU.
- Ogni Business Unit o Stato ha diverse normative amministrative e legali.
- Per avere un esatto controllo dei costi di vendita, per tutti i piatti serviti in hotel (tranne le offerte standard quali: Room Apetite, colazione standard, ecc.) bisogna compilare il modello standard: [F&B Cost Calculation Template.xls](#). Questo modulo deve essere compilato ad ogni cambio stagionale o ad ogni rinegoziazione di prezzi da parte del dipartimento acquisti. Per ogni piatto deve essere ricalcolato il prezzo almeno ogni 3 mesi.
- È obbligatorio acquistare articoli e prodotti F&B dal catalogo di prodotti e dei fornitori stabiliti, secondo le indicazioni del dipartimento acquisti.

2 Magazzino fresco e secco

Responsabile: Responsabile F&B, magazziniere e personale F&B

Questa parte del manuale descrive i processi da seguire per i prodotti F&B.

- Normalmente tutti i prodotti F&B sono immagazzinati in zone specifiche.
- In tutti gli ambienti del magazzino (secco, fresco e gelo) l'accesso è permesso al magazziniere, al responsabile F&B, al capocuoco o il capo dipartimento ed ad ogni addetto previa delega del responsabile.



- Tutti gli ambienti del magazzino (secco, fresco e gelo) devono essere sempre chiusi a chiave. Le persone incaricate di custodire le chiavi dei magazzini sono il magazziniere, il responsabile F&B, il capocuoco o il capo dipartimento.
- Alla fine della giornata o del turno, le chiavi devono essere consegnate alla persona responsabile del turno successivo, la consegna deve essere documentata dalle firme di entrambi; di notte le chiavi devono essere lasciate al Front desk alla persona incaricata. La documentazione della consegna va richiesta al Front desk.
- Tutte le zone del magazzino devono essere sempre pulite ed in ordine; è importante ricordare che tutti i prodotti alimentari hanno bisogno di continue e speciali attenzioni - Per le istruzioni di pulizia e manipolazione consultare le procedure HACCP locali.
- I prodotti Food & Beverage devono essere conservati secondo le separazioni imposte dalle normative nazionali.
- ALIMENTI freschi e congelati vanno immagazzinati in specifiche zone di refrigerazione e congelamento
- La normativa è valida per prodotti freschi quali pesce, carne, verdura, salumi, insalate e prodotti secchi - osservare le parti specifiche delle procedure HACCP locali per le diverse tipologie di prodotti.
- Alimenti crudi ed elaborati devono essere conservati separatamente - osservare le parti specifiche delle procedure HACCP locali per le diverse tipologie di prodotti.
- Tutti i prodotti elaborati devono avere un'etichetta con la data di produzione - osservare le parti specifiche delle procedure HACCP locali per le diverse tipologie di prodotti.
- Il controllo della temperatura deve essere effettuato secondo le normative locali e le specifiche HACCP.
- Mensole, rivestimenti e ordine dei prodotti nelle zone di magazzino dipendono dalle normative locali. Non mettere mai in magazzino prodotti alimentari aperti sotto a prodotti NON debitamente coperti.

3 Rifornimento merci

Responsabile: Responsabile F&B, magazziniere e personale F&B

Tutti gli hotel deve organizzare il Par Stock per tutti i prodotti F&B.

Per il calcolo del PAR STOCK bisogna considerare i seguenti aspetti:

1. Prendere un prodotto (**Esempio:** Olio d'oliva, bottiglia da 0,75 cl)
2. Considerare quanto spesso e in che quantità può essere consegnato da un fornitore (**Esempio:** Tutti i secondi giorni tranne i sabati e le domeniche, ordine minimo: 6 bottiglie)
3. Calcolare in quanti punti dell'hotel si utilizza il prodotto (**Esempio:** 2 punti - Ristorante e Room Service)
4. Calcolare la quantità stimata necessaria per una settimana (**Esempio:** 10 bottiglie per il ristorante, 3 bottiglie per il Room Service)

Esempio di definizione di Par Stock, considerando i criteri descritti in precedenza per l'ordinazione e il consumo:

Un hotel ha bisogno di un minimo di 11 bottiglie a settimana per coprire tutti i bisogni e i consumi dei dipartimenti F&B:

Ci sono 3 varianti da considerare nel calendario di consegna:

1. Calendario settimanale:
Un Par Stock di 18 bottiglie a settimana, per 4 volte al mese, è uguale ad un massimo di 72 bottiglie al mese.
Se il calendario degli ordini è settimanale ci sono più bottiglie del necessario.



2. Calendario bisettimanale:

Un Par Stock di 30 bottiglie ogni due settimane, è uguale ad un massimo di 60 bottiglie al mese.

Se il calendario degli ordini è bisettimanale ci sono più bottiglie del necessario MA meno di quante ce ne sarebbero se l'ordine fosse settimanale.

3. Calendario mensile:

Un Par Stock di 54 bottiglie al mese è uguale a un massimo di 54 bottiglie al mese.

Se il calendario degli ordini è mensile, calcolato in base alle informazioni dettagliate del dipartimento delle Operazioni, ci sono sempre più bottiglie del necessario MA è comunque il sistema più efficace per gli ordini.

- Secondo la definizione di Par Stock si ordinano 54 bottiglie
- 52 bottiglie vengono usate nei punti F&B.
- Ci sono solo 2 bottiglie in eccedenza

Per non correre rischi, l'operazione "Par Stock" deve essere periodicamente controllata e cambiata, se lo "Stock" è troppo basso potrebbe creare problemi alle operazioni.

Sommario

La definizione del Par Stock va fatta in base al consumo, ai tempi di consegna ed allo spazio disponibile in magazzino.

Ridurre gli articoli F&B al minimo, senza mettere a rischio i processi.

Definire un Par Stock per ogni prodotto per non sovraccaricare la zona dei magazzini.

Più alto è il numero di articoli in magazzino, maggiore sarà il rischio di perdite.

Tutti gli articoli acquistati e depositati in magazzino rappresentano un costo per l'azienda.

In caso contrario, il risultato può essere un "aumento del costo di acquisto" nel F&B.

4 Prima dentro, prima fuori

Responsabile: Responsabile F&B, magazziniere e personale F&B

"Prima dentro, prima fuori" è un'altra parte importante del controllo del magazzino.

Lo scopo di questo processo è di ottimizzare la perdita di articoli, in particolare dei prodotti freschi.

- I prodotti F&B devono essere sottoposti a rotazione continua, ogni volta che arriva una nuova consegna in hotel o ci sono spostamenti interni.
- Quando vengono consegnati i nuovi prodotti F&B, quelli già in magazzino devono essere spostati o trasferiti in prima fila o nel dipartimento corrispondente, in modo da poterli utilizzare prima possibile.
- In particolare i prodotti freschi devono essere controllati giornalmente e da qualsiasi dipendente del Food & Beverage.
- Se non si segue questa procedura, si supera la data di scadenza, i prodotti non possono essere più utilizzati e devono essere sistemati in modo da non creare problemi a nessuno.
- Se, secondo la data, il prodotto è già scaduto, deve essere spostato dal magazzino e il personale incaricato deve essere informato.
- C'è la probabilità di mettere a rischio tutto il processo, dato che i clienti potrebbero non ricevere ciò che hanno ordinato.



Sommario

Rotazione continua dei prodotti Food & Beverage.

Gli articoli appena consegnati devono essere collocati DIETRO a quelli già in magazzino - rotazione magazzino.

Prestare attenzione alla data di scadenza e alla quantità della consegna, prima di effettuare spostamenti in magazzino e di ordinare nuovi articoli F&B.

In caso contrario, il risultato può essere un “aumento del costo di acquisto” nel F&B.

5 Modelli e file

Modello	Responsabile	Periodo file
F&B Cost Calculation Template	Responsabile F&B / Responsabile cucina	Quello in cui il piatto è presente nel menu

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			