Estándar

Prepación

Servicio

Restaurante

Restaurante

Publicado: Abril 2012	Última versión: Mayo 2013	Código: 99-00-06-PR-S-03-00

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Objetivo y alcance

Este procedimiento define todos **los procesos generales** y tareas relacionadas con la gestión operativa de los restaurantes 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 Restaurante incluye todos aquellos servicios gastronómicos con servicio de comida en mesa, en periodos horarios de almuerzo y cena.

En algunos casos, el servicio de Restaurante incluye espacios con horario extendido en el que poder atender servicios de comidas a lo largo de todo el día.

Incluye todos los servicios dentro del área de Restaurante.

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
  2.1 A la carta
  2.2 Grupos turísticos
  2.3 Banquetes y MICE
3 Servicio
  3.1 Tareas de apertura
  3.2 Durante el servicio
  3.3 Tareas de cierre
4 Gestión operativa
  4.1 Preparación diaria del servicio de restaurante
  4.2 Revisión de la información de los clientes
  4.3 Cierre diario del restaurante
5 Procedimientos relacionados
6 Validación del procedimiento

1 Estándar

***Responsable*: Camarero, Jefe del Departamento de A&B (y Director de Hotel)**

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

1- Duración mínima del servicio: 2 horas para comidas y 3 horas para cenas.

Estándar

Prepación

Servicio

Bar

2- El horario de comidas debe empezar a las 12 del medio día y el de cenas a las 19 horas. Este servicio debe estar disponible de Lunes a Viernes. Durante los fines de sermana el servicio se adapatará a la demanda.

3- La oferta gastronómica disponible en los restaurantes estará definida y estandarizada por cada BU en base a:

		Variedad de familias	Numero de Platos por familia	PVP
1	**Carta**	BU	BU	BU
2	**Menu día**	BU	BU	BU
3	**Carta Vinos**	BU	BU	BU
4	**Carta licores**	BU/Categorizacion	BU/Categorizacion	BU
5	**Productos dieteticos**	BU	BU	BU
6	**Menu infantil**	BU	BU	BU

4- Toda la oferta de 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

5- Con el fin de garantizar la dinamización de la oferta de los Restaurantes, se prevé una revisión que debe garantizar como mínimo un cambio obligatorio anual de cada carta con sus correspondientes documentos de soporte (estándar, recetario y formación)

6- 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.

7- 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)*

8- 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.

9- 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.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Estándar

Prepación

Servicio

Bar

2 Preparación

***Responsable*: Camarero, Jefe del Departamento de A&B (y Director de Hotel)**

Existen diferentes set-ups para Bares en virtud de la categorización del servicio y el cliente:

2.1 PREPARACIÓN DEL RESTAURANTE A LA CARTA

Como norma general, las mesas de todos los restaurantes estarán definidas con las siguientes características básicas:

- La mesa se montará con un mantel individual. En los hoteles donde no apliquen éstos, podrá utilizarse un camino de mesa u otro tipo de mantel alternativo. La servilleta de tela (el tamaño y color dependerá de la BU) se colocará en el centro (la forma de doblarla debe estar definida y cambiarse trimestralmente). Si el restaurante utiliza planto de presentación, éste se colocará frente al cliente con la servilleta encima.
- El tenedor se colocará a la izquierda del plato y el cuchillo a la derecha, con una separación mínima de 25 cm y a 1-2 cm de separación del filo inferior de la mesa.
- En caso de no tener plato de presentación, se mantendrán los cubiertos a estas distancias.
- El plato del pan se colocará en la parte superior izquierda, separado de la parte superior del tenedor 4 cm aproximadamente. El cuchillo del pan se colocará paralelo al tenedor, haciendo coincidir la parte superior de ambos.
- La copa de agua se colocará en la parte superior derecha, alineada con el filo del cuchillo. En función de la categorización del restaurante, se colocará la copa de vino alineada con el filo del cuchillo y la copa de agua con un ángulo de 45º sobre la parte superior izquierda de la de vino.
- 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.
- El aceite y el vinagre se colocarán en botellas sobre las mesas*****.

  ****(BU Italia**: se dejarán a petición del cliente)*

- Por la noche se colocará una vela en alineada con la flor, el salero y el pimentero.
- El salero y el pimentero siempre se colocarán en la zona central de la mesa.
- 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 levente con el filo de la silla. Las sillas nunca se colocarán debajo de la mesa. Las mesas estarán alineadas y colocadas de acuerdo al plano de distribución de cada restaurante.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Estándar

Prepación

Servicio

Bar

2.2 PREPARACIÓN DEL RESTAURANTE PARA GRUPOS TURÍSTICOS

Como norma general, las mesas de todos los restaurantes para Grupos turísticos estarán definidas con las siguientes características básicas:

- La mesa se montará con un mantel individual. En los hoteles donde no apliquen éstos, podrá utilizarse un camino de mesa u otro tipo de mantel alternativo.
- Se colocará la servilleta de papel en una posición centrada sobre la mesa con el logo de NH frente al cliente. No se usarán platos de presentación para Grupos turísticos.
- El tenedor se colocará a la izquierda del plato y el cuchillo a la derecha, con una separación mínima de 25 cm y a 1-2 cm de separación del filo inferior de la mesa.
- El plato del pan se colocará en la parte superior izquierda, separado de la parte superior del tenedor 4 cm aproximadamente.
- La copa de agua se colocará en la parte superior derecha, alineada con el filo del cuchillo, además de la copa de vino (en función de la oferta)
- 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 para Grupos turísticos se definirá a nivel hotel. No es obligatorio que sea una flor.
- El salero y el pimentero siempre se colocarán en la zona central de la mesa, alineados con la decoración.
- 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 levente con el filo de la silla. Las sillas nunca se colocarán debajo de la mesa.

2.3 PREPARACIÓN DEL RESTAURANTE PARA BANQUETES Y MICE

Como norma general, las mesas de todos los restaurantes estarán definidas con las siguientes características básicas:

- La mesa se montará con un mantel individual. En los hoteles donde no apliquen éstos, podrá utilizarse un camino de mesa u otro tipo de mantel alternativo.
- Se colocará la servilleta de papel en una posición centrada sobre la mesa con el logo de NH frente al cliente. No se usarán platos de presentación para banquetes o grupos MICE.
- El tenedor se colocará a la izquierda del plato y el cuchillo a la derecha, con una separación mínima de 25 cm y a 1-2 cm de separación del filo inferior de la mesa.
- El plato del pan se colocará en la parte superior izquierda, separado de la parte superior del tenedor 4 cm aproximadamente. El cuchillo del pan se colocará paralelo al tenedor, haciendo coincidir la parte superior de ambos.
- La copa de agua se colocará en la parte superior derecha, alineada con el filo del cuchillo. En algunas BU's además, se incluye la copa de vino. En este caso, se colocará la copa de vino alineada con el filo del cuchillo y la copa de agua con un ángulo de 45º sobre la parte superior izquierda de la de vino.
- 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 para banquetes y grupos MICE será siempre una flor y aunque no está restringido ningún adorno o flor, sí están prohibidas las flores de plástico.
- Por la noche se colocará una vela en alineada con la flor, el salero y el pimentero.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Estándar

Prepación

Servicio

Bar

- El salero y el pimentero siempre se colocarán en la zona central de la mesa, alineados con la decoración.
- 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 levente con el filo de la silla. Las sillas nunca se colocarán debajo de la mesa.
- Las mesas estarán alineadas y colocadas de acuerdo al plano de distribución de cada restaurante.

3 Preparación

***Responsable*: Camarero, Jefe del Departamento de A&B (y Director de Hotel)**

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.
- Revisar el libro de reservas.
- 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 (nuevos platos, número de reservas,…) así como los objetivos de servicio esperados (velocidad del servicio, distribución de rangos, fomento de la atención y cortesía del personal,…)
- Asignar la localización de las mesas a las reservas previstas.
- 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 restaurante**

Incluye las siguientes tareas:

- Inspección visual de la limpieza, el orden y el estado del mobiliario.
- Subsanar 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…)

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

- 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.
- Encender del aire acondicionado/climatizador de la sala según las condiciones climáticas (si procede)
- 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 resturantes, 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 en el restaurante, 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 restaurante*, 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 del restaurante. La iluminación debe ser la apropiada acorde a la hora del día.

3- Puesta a punto del **oficio**

Las tareas a realizar por el personal para la puesta en marcha del oficio del restaurante serán:

- El responsable de apertura realizará una primera inspección visual del oficio 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...)
- Comprobar que toda la maquinaria refrigeradora (muebles y cámaras frigoríficas) mantienen la temperatura correcta.
- Comprobar el nivel de existencias de productos y materiales para el servicio de restaurante (bebidas, vinos, …). 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 apertura.
- Encender la maquinaria necesaria para el servicio de sala. (maquina de café, termos, exprimidor,…)
- Comprobar el correcto funcionamiento de toda la maquinaria necesaria para el servicio.
- 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)
- El estado de limpieza y orden debe se impecable.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

4- Puesta a punto del puesto de Caja

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

- 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 del local o restaurante 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, 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.

3.2 SERVICIO

La secuencia cronológica general y básica de las tareas a desarrollar en el servicio de Restaurante en NH Hoteles es la siguiente:

1- Atención telefónica y reserva de mesas

- Todos los restaurantes contaran con un libro de reservas.
- El teléfono será atendido antes de 4 tonos, con una respuesta estandarizada de la siguiente forma: *"Restaurante **nombre,** Le atiende **nombre camarero,** ¿En que le puedo ayudar?"*
- Se tomará nota de la reserva del cliente, incluyendo el nombre completo del cliente, teléfono de contacto (si no está alojado en el hotel), número de comensales, hora y fecha para la reserva solicitada y cualquier otro requerimiento especial (menús especiales, oferta gastronómica,…)
- Confirmar los datos anotados con el cliente, agradeciéndole su llamada y despidiéndonos de manera cortés.
-

2- Servicio de restaurante

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

RECEPCIÓN, ACOMODAMIENTO Y SERVICIO DE LOS CLIENTES (En función de categorización)

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Recepción personal (operativa) y servicio:

Cuando por la estructura del hotel, exista una persona encargada de la recepción de los clientes, deberá ser el Maître o Responsable del restaurante y tendrá encomendada la siguiente secuencia:

- Dar la bienvenida a los clientes y atenderlos antes del primer minuto desde su llegada.
- El recibimiento será cordial y cálido, no debiendo existir ninguna barrera física entre el cliente y el responsable.
- Se confirmará si disponen de reserva y si es así, se verificarán los datos con el cliente.
- Siempre que se conozca con anterioridad el nombre del cliente, será utilizado con el fin de personalizar al máximo la acogida.
- En el recibimiento se recomiendan la siguiente fraseología de cortesía:

  "Buenas tarde/noches, Bienvenidos"
  "¿Tiene ustedes mesa reservada?"
  "¿Cuántas personas serán?"
  " Por favor acompáñenme, Gracias"
- Se mostrará a los clientes la mesa, confirmando que sea de su agrado antes de sentarse.
- Se ayudará al cliente a acomodarse, teniendo prioridad las señoras.
- Indicaremos a los clientes que disponemos de servicio de guardarropa para guardar sus abrigos o enseres (si procede)
- Inmediatamente después de que estén acomodados (en menos de 1 minuto), les entregaremos las cartas abiertas y por la derecha del cliente, respetando el orden de cortesía (señoras de más edad, señoras de menos edad, caballeros de más edad, caballeros de menos edad).

  En caso de que exista anfitrión y se le conozca, se le servirá la carta en último lugar.

  Si la comida cuenta con un homenajeado, serviremos a esta persona en primer lugar.
- Al entregar la carta, informaremos a los clientes de las sugerencias del restaurante, así como de los platos especiales disponibles (snacks, más bebidas, …)
- El maître***** se retirará ligeramente de la mesa con el fin de permitir pensar los clientes sobre su elección, pero permanecerá atento a sus gestos por si es necesario asesoramiento adicional sobre algún artículo de la carta o de las sugerencias.

  ***(BU Italia**: El maître o el camarero de sala)*

  Todo el personal del restaurante debe estar formado en la composición e ingredientes y modo de elaboración de los platos ofertados, así como en los maridajes recomendados con cada uno de los platos.
- Una vez tomada la comanda de comida, se les ofrecerá la carta de vinos al anfitrión, recomendando los maridajes correspondientes a los productos elegidos.

Toma de la comanda:

- La comanda se divide en cinco partes o bloques como máximo, separados por una línea continua. De arriba abajo, en dichas subdivisiones deberemos anotar:

- Parte Superior: Número de mesa, número de comensales e identificación del maître/ camarero que toma la comanda.
- Entrantes
- Principales
- Postres
- Bebidas

- Criterios para la toma de 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.
  - Anotar en la parte central la descripción del artículo.
  - Anotar en el margen derecho cualquier especificación o calificativo del artículo en cuestión (al punto, poco, muy hecho,…)
  - Utilizar letra y numeración legible.
  - Cuando no exista alguna de las subdivisiones, omitirla. 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 la misma en sistema siguiendo los pasos descritos en el Manual de BIRD
  - cocina (en caso de no disponer de impresora de cocina)
  - servicio, colocada en el puesto de apoyo de camareros para conocer en todo momento el pedido y estado del servicio.

Estándar de tiempos de servicio:

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

Primeros Platos	Entre 0 y 10 minutos tras la toma comanda
Segundos Platos	Entre 5 y 10 minutos tras retirar los primeros
Postres	Entre 5 y 10 minutos tras solicitarlos
Cafés	Entre 0 y 5 minutos tras retirar postres
Bebidas y vinos	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 cubertería que sea necesario (Ver detalle en el Manual corporativo de compras)

Preparación y servicio del pedido:

- Todos los artículos servidos serán preparados siguiendo exactamente las fichas técnicas de los mismos; existirá una copia de las fichas técnicas de los artículos ofertados en el restaurante en todos los puntos de preparación y servicio.
- Se deben cumplir las normas de higiene y manipulación de alimentos locales (HACCP). El responsable del restaurante tendrá archivada toda la documentación requerida oficialmente en materia de higiene alimentaria.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

- Antes de servir los platos (entrantes o principales) han debido ser servidas y/o repuestas las bebidas y el pan.
- Todos los platos se servirán emplatados desde cocina, salvo aquellos que por categorización del restaurante requieran de una última preparación a la vista del cliente (limpieza de pescado y marisco, trinchados, salseados,…)
- Servir y retirar los platos siempre por la derecha.

  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. Ofrecer al cliente la reposición de pan cuando le reste 1/3 parte de la inicial.

  ***(BU Italia**: La cesta del pan se puede dejar en la mesa)*

- Servir el pedido siguiendo el orden de grupos establecidos en la comanda (entrantes, principales y postres), recogiéndolo de la zona de pase habilitada en cocina para ello.
- Ningún plato puede permanecer en la zona de pase más de un minuto desde su entrega por el responsable de cocina*****, con el fin de evitar pérdidas/incrementos de temperatura.

  ***(BU Italia**: el responsable o personal de cocina)*

- Una vez hayan finalizado de comer todos los comensales y si no nos indican lo contrario, antes de servir el siguiente grupo de platos, tenemos que retirar el anterior y remontar la mesa con el material necesario para el consumo de los platos a servir posteriormente (menaje y/o cubiertos)

  Entre la retirada del plato principal y antes de servir el postre, recogeremos de la mesa todos los complementos (salero, pimentero…), así como el pan sobrante y su plato limpiando la zona con un recogemigas.
- Para retirar la cristalería, siempre se cogerá por su base, colocándose sobre una bandeja.

  Las copas de vino no se retirarán hasta el servicio del café y licores.
- El material retirado se dirigirá a la zona de desmontaje habilitada al efecto en la cocina para trasladarlo al túnel de lavado, donde se limpiará.

  Nunca se utilizarán mesas cercanas para dejar platos o cubertería sucia durante el desmontaje de una mesa.
- Si los comensales no han pedido postres inicialmente, incitaremos al consumo de los mismos ofreciendo la carta una vez finalizados los platos demandados.
- Invitar al consumo de café y licores en el período de sobremesa.
- Los licores se servirán directamente a la vista del cliente.
- Todos los restaurantes dispondrán de una relación de fraseología básica en varios idiomas (inglés, francés, alemán, italiano y castellano) de 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.
- Invitar al consumo de café y licores en el período de sobremesa.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Estándar

Prepación

Servicio

Bar

Características especiales del servicio de algunas tipologías de platos

SERVICIO GASTRONÓMICO	CÓMO SERVIRLO
Mariscos	Acompañar de pinzas de marisco y cuchillo
Carnes y aves	Servir con cuchillo de sierra
Ensaladas como guarnición	Colocarlo a la izquierda del cliente, adelantando ligeramente el plato y servir con tenedor de postre
Platos que se coman con las manos (ostras, almejas, mejillones, espárragos…)	Colocar a la derecha el bol lavamanos con agua tibia, rodaja de limón y servilleta Asimismo colocar toallitas húmedas sobre un plato en la zona central de la mesa
Queso en los postres	Acompañar de servicio de pan y cuchillo de postre
Fruta en los postres	Servir siempre troceada y pelada, salvo indicación contraria del cliente

Servicio de vino (técnicas básicas):

- 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.
- Dependiendo de la edad (Reservas y Gran Reservas con más de 5 años), procederemos a la decantación del vino, con el fin de evitar sedimentos y posos al servirlo al cliente.

  Los vinos jóvenes también pueden decantarse con el fin de oxigenarlos antes de consumirlo, aunque no es obligatorio.

  El proceso se debe realizar lentamente, manteniendo la botella inclinada y asegurándonos que el líquido no cae bruscamente evitando la formación de burbujas.
- 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 el porta-facturas definido por la BU en función de la categorización del restaurante.
- 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.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

- 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.

Recepción No operativa (no personal) y servicio:

- En caso de restaurantes que por definición de su BU y/o por categorización no tengan asignada ninguna persona en la recepción y bienvenida de clientes de manera específica, intentaremos captar al cliente e indicarle una mesa libre de acuerdo a sus necesidades y a nuestra operativa, una vez que éste haya accedido al restaurante.
- El maître o responsable del servicio estará continuamente atento a la llegada de clientes con el fin de evitar accesos sin atención.
- Una vez gestionada su llegada, los niveles de servicio deben ser los mismos que los indicados para la recepción operativa o personal.

3- Servicio de oficio

Las tareas a realizar por el personal para el servicio del oficio de restaurante serán:

- A través del oficio se realizarán los pedidos necesarios para el servicio de sala, tanto de bebidas como de platos de la carta, que serán enviados de cocina al oficio por la zona de pase habilitada al efecto.
- El oficio será también la zona de bodega, donde tendremos almacenados los vinos y bebidas necesarios para el servicio de la sala del restaurante.
- El oficio tendrá almacenado el menaje necesario para el servicio de sala del restaurante.

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 en el restaurante, 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.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Estándar

Prepación

Servicio

Bar

5- Mantenimiento de las instalaciones:

Durante el desarrollo del servicio en el restaurante 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)

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- Servicio para grupos:

Para determinados servicios en los que el menú sea conocido con antelación (menús de grupos- comandas para eventos de gala), el servicio se realizará prestando especial atención a:

- Número de personas previstas, decoración especial de la mesa y protocolo.
- Impresión de minutas de acuerdo con el estándar de NH con la descripción del menú, que se colocarán en cada puesto de comensal.
- Bienvenida adecuada y correcto acompañamiento a la/s mesas reservadas.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Estándar

Prepación

Servicio

Bar

- Identificación de la presidencia/ anfitrión y comienzo del servicio, sirviendo siempre en primer lugar a dicha presidencia/ anfitrión.
- La velocidad del servicio debe ser similar a la estandarizada para el servicio tradicional.
- Previsión de cambios y alternativas para menús por gustos, religión o necesidades médicas (vegetarianos, sin grasa, kosher, alérgicos,...)
- Montaje específico para cada menú cerrado, adecuando los cubiertos, la cristalería y el menaje a dicho menú.

7- Servicio de Media Pensión / Pensión Completa:

Para aquellos clientes que tienen contratado Media Pensión o Pensión Completa, el procedimiento para el servicio de restaurante será:

- Identificación de los platos de carta que están incluidos en el régimen sin incremento de precio, así como los incrementos de precio por plato que no estén incluidos.
- En algunos casos, y en función a la categorización, se podrá tener una carta especial para los huéspedes con Media Pensión y Pensión Completa.
- Carta de vinos especial e incluidos en MP/PC con vino incluido en el precio.
- Todos los productos ofrecidos dentro del régimen deben estar calculados para su adecuación en la gestión.
- El resto de servicio seguirá los mismos estándares que los aplicados al servicio tradicional.
- El montaje será el mismo
- Correcta toma de comanda e imputación de los servicios extras no incluidos y a abonar por el cliente, informando siempre con anterioridad al servicio al cliente de si lo solicitado esta o no incluido en su régimen contratado.

8- 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 Clientes	1 x 15	1x 20	1 x 30	1 x 40
Nº Cocineros x Clientes	1 x 30	2 x 40	2 x 50	1 x 50

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.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

- Cierre de las instalaciones (si procede)
- Rellenar el registro de incidencias del servicio/ día.
- Preparar el libro de reservas para el ssiguiente servicio.
- 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 del restaurante, se procederá con las tares de cierre de la instalación.
- En el caso de tener clientes en el restaurante cerca de la hora de cierre definida, el responsable***** avisará muy cortésmente a los clientes de que el restaurante va a 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 del restaurante 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 las puertas, se realizarán el resto de tareas de cierre.
- Una vez desalojados todos los clientes procederemos a cerrar los accesos del restaurante 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 las puertas, 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 del restaurante 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.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

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 del restaurante puede variar puntualmente en función de las necesidades operativas.

- El responsable de cierre apagará el aire acondicionado/ climatizador de la zona del restaurante según corresponda.
- Limpiar y reponer las estaciones de apoyo (mobiliario dentro del restaurante en el que podemos encontrar material para facilitar el servicio a las mesas) de acuerdo a las características del restaurante, 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 limpiaran 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.
- Reponer de los útiles y menaje que se van a necesitar para el servicio de restaurante 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 restaurante, 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 del Oficio

Las tareas a realizar por el personal para el cierre del oficio del restaurante serán:

- El responsable de cierre realizará una primera inspección visual, en la que comprobará el estado general del oficio (limpieza y orden) así como cualquier incidencia destacable del equipamiento o maquinaria que pueda observarse a simple vista (fugas de agua, roturas...)
- Comprobar que toda la maquinaria refrigeradora del oficio (mueble cámara frigorífico) mantienen la temperatura correcta y que la máquina de hielo tiene un funcionamiento optimo (si procede)

  Esta maquinaria refrigeradora NO SE APAGARÁ.
- 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 cierre.
- Apagar y limpiar la maquinaria no refrigeradora del servicio de sala (lavavasos, cafetera, termos,…)
- Reponer útiles y menaje que se van a necesitar para el servicio del día siguiente, esto es:

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Estándar

Prepación

Servicio

Bar

1. Servicio 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.
2. Servicio de sala, en los que se tendrá repondrá (limpios y ordenado) 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 para el servicio.

- El estado de limpieza y orden debe ser impecable.
- 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, puntos críticos,…

6- Tareas de cierre de la caja

Será realizada por el responsable del cierre, 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

4 Gestión operativa

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

4.1 Preparación diaria del servicio de restaurante

Desde Front Office se imprimirán los siguientes listados informativos sobre el número de servicios previstos en restaurantes (Media Pensión/ Pensión Completa) y/o reservas para grupos con comidas:

- CRS Meetings – Inventario de Servicios – Reservados Régimen (Elegir período)

  Nos muestra la previsión de Régimen Alimenticio a una semana vista sin necesidad de Check-in.

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.

Estándar

Prepación

Servicio

Bar

- Merlin / NHS – Listados – Food&Beverage – ekstatus2
  Nos muestra la previsión de servicios tras check-in del día.
- CRS Meetings – Book File – Seleccionar día – SERVICIOS CONFIRMADOS
  Nos muestra posibles mesas reservadas de grupos en el Restaurante.

Mediante estos tres listados, complementados con el libro de reservas del restaurante tendremos la información sobre la previsión de los servicios confirmados.

4.2 Revisión de la información de los clientes

El camarero que dé la bienvenida el cliente, le preguntará por su número de habitación y su apellido, verificándolos con la información del informe de NHS *ekstatu2*.

Después, comprobará si el servicio de Media Pensión/ Pensión Completa está incluido o no en el régimen de la reserva (tarifa de la habitación)

Además, verificará si el número de personas coincide.

4.3 Cierre diario del restaurante

Será realizado 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
- Resumen de tickets
- Revisión de deducciones – HT23
- Arqueo de caja
- Inicio del proceso de cierre BIRD

5 Procedimientos relacionados

Cambio de turno

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			Steering Minutes 16/04/2012

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido sin previo consentimiento escrito por NH Hoteles.