



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

Ristorante

Publicato: Aprile 2012

Versione aggiornata: Maggio 2013

Codice: 99-04-06-PR-I-02-00

Obiettivo e scopo

Questo processo descrive tutte le **procedure generali** e le mansioni relative alla gestione operativa dei ristoranti degli hotel NH Hoteles.

Questo manuale può essere integrato solo dagli standard che derivano dalle specializzazioni di questo documento basate sulle normative legali proprie della BU.

Le procedure relative al Ristorante comprendono tutti i servizi culinari/gastronomici degli alimenti serviti a pranzo e a cena.

In alcuni casi il servizio Ristorante può riguardare spazi con degli orari più ampi rispetto a quelli di normale apertura in modo da poter offrire il servizio tutto il giorno.

Comprende tutti i servizi interni alla zona Ristorante.

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

Sommario

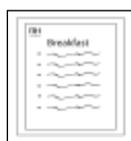
- 1 Standard ristorante
- 2 Preparazione del ristorante
 - 2.1 A la carte
 - 2.2 Leisure Groups
 - 2.3 Banqueting e MICE
- 3 Servizio Ristorante
 - 2.4 Compiti di apertura
 - 2.5 Servizio
 - 2.6 Compiti di chiusura
- 3 Gestione operazioni
- 4 Procedure correlate
- 5 Convalida procedura

1 Standard ristorante

Responsabile: Responsabile F&B e personale F&B

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

- 1- Durata minima di servizio dal momento dell'apertura: 2 ore per il pranzo e 3 ore per la cena.
- 2- Gli orari di apertura per il pranzo devono partire al più tarde a mezzogiorno e per la cena non più tarde dalle 7 PM.



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

- 3- L'offerta gastronomica del ristorante deve essere definita e standardizzata da ogni BU in base a:

	Tipo di famiglia	Numero di piatti per famiglia	RRP
1 Menu	BU	BU	BU
2 Prep. menu del giorno	BU	BU	BU
3 Lista vini	BU	BU	BU
4 Lista alcolici	BU/Categoria	BU/Categoria	BU
5 Prodotti dietetici	BU	BU	BU
6 Menu per bambini	BU	BU	BU

- 4- 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.
- 5- Per garantire la varietà dell'offerta del ristorante, come procedura standard deve essere effettuata una revisione ed i cambiamenti sono obbligatori almeno una volta all'anno secondo la documentazione di supporto corrispondente (standard, libro di ricette e formazione).
- 6- Un'offerta stagionale secondo il periodo dell'anno (Esempio: Asparagi, prodotti di primavera, Pasqua, Funghi, ecc.) deve essere offerta ai clienti (almeno 2 proposte stagionali all'anno).
- 7- Il menu a la carte 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)*

- 8- I cartelli dei menu per i clienti devono essere scritti nella lingua locale, tradotta in inglese e opzionalmente in un'altra lingua in base alla lingua predominante tra i clienti.
- 9- 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 del ristorante

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

Esistono diversi tipi di allestimento del ristorante, in base alla categoria del servizio ed ai clienti.

2.1 PREPARAZIONE RISTORANTE A LA CARTE

Come regola generale, tutti i tavoli del ristorante devono avere le seguenti caratteristiche:

- La tavola deve essere apparecchiata con una tovaglietta. Negli hotel in cui non ci sono tovagliette, si può usare una tovaglia o una guida da tavolo per coprirlo. Un tovagliolo

Organization Department – Ristorante



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

di tessuto (le cui dimensioni e colori sono stabiliti dalla BU) deve essere sistemato al centro del tavolo, piegato come da definizione e cambiato ogni tre mesi. Se il ristorante offre piatti di presentazione, devono essere sistemati di fronte al posto del cliente con il tovagliolo sopra.

- La forchetta deve essere messa a sinistra del piatto ed il coltello a destra, ad una distanza minima di 25 cm ed a 1-2 cm di distanza dal bordo inferiore del tavolo.
- In caso non ci siano piatti di presentazione, le posate devono essere comunque sistemate alle distanze indicate.
- Il piatto del pane deve essere sistemato nell'angolo superiore sinistro a circa 4 cm di distanza dalla punta della forchetta. Parallelo alla forchetta deve essere sistemato un coltello per il pane, con la punta corrispondente alla punta della forchetta.
- Il bicchiere per l'acqua, deve essere collocato in alto a destra, allineato con la lama del coltello. In base alla categoria del ristorante, può esserci anche un calice da vino. In questo caso, deve essere sistemato in linea con la lama del coltello e con il bicchiere dell'acqua, in modo che questo formi un angolo da 45° con il calice.
- 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 è costituita da un fiore che deve essere cambiato 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.
- Olio e aceto devono essere sistemati in bottiglie sui tavoli*.

**(BU Italy: da lasciare su richiesta)*

- In orario serale si deve collocare una candela allineata con il fiore, il sale e il pepe.
- Sale e pepe devono essere sempre al centro del tavolo.
- 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. Le sedie non devono mai trovarsi sotto il tavolo. Per la sistemazione dei tavoli bisogna seguire il layout del ristorante.

2.2 PREPARAZIONE DEL RISTORANTE PER GRUPPI LEISURE

Come regola generale, tutti i tavoli del ristorante per gruppi Leisure devono avere le seguenti caratteristiche:

- La tavola deve essere apparecchiata con una tovaglietta. Negli hotel in cui non ci sono tovagliette o guide da tavolo, si può usare altro tipo di copertura.
- Sistemare un tovagliolo di carta al centro con il LOGO NH in alto. Non devono esserci piatti di presentazione per i gruppi Leisure
- La forchetta deve essere messa a sinistra del piatto ed il coltello a destra, ad una distanza minima di 25 cm ed a 1-2 cm di distanza dal bordo inferiore del tavolo.
- Il piatto del pane deve essere sistemato nell'angolo superiore sinistro a circa 4 cm di distanza dalla punta della forchetta.
- Il bicchiere per l'acqua deve essere collocato in alto a destra, allineato con la lama del coltello, saranno presenti anche calici di vino secondo i casi.
- La decorazione del tavolo deve seguire la forma dello stesso (rotondo, quadrato, rettangolare ecc.); va posizionata accanto al sale ed al pepe. La decorazione dei tavoli per i gruppi Leisure si stabilisce a livello hotel, non è obbligatorio il fiore.
- Sale e pepe devono essere sempre al centro del tavolo allineati con il fiore.

Organization Department – Ristorante



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

- 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.
- Le sedie non devono mai trovarsi sotto il tavolo.

2.3 PREPARAZIONE DEL RISTORANTE PER BANQUETING E MICE

Come regola generale, tutti i tavoli del ristorante devono avere le seguenti caratteristiche:

- Il tavolo deve essere apparecchiato con una tovaglietta, negli hotel in cui non ci sono tovaglie o guide da tavolo, si può usare altro tipo di copertura.
- Sistemare un tovagliolo di carta al centro con il LOGO NH in alto. Non devono esserci piatti di presentazione per i gruppi Banqueting e Mice.
- La forchetta deve essere messa a sinistra del piatto ed il coltello a destra, ad una distanza minima di 25 cm ed a 1-2 cm di distanza dal bordo inferiore del tavolo.
- Il piatto del pane deve essere sistemato nell'angolo superiore sinistro a circa 4 cm di distanza dalla punta della forchetta. Parallelo alla forchetta deve essere sistemato un coltello per il pane, con la punta corrispondente alla punta della forchetta.
- Il bicchiere per l'acqua, deve essere collocato in alto a destra, allineato con la lama del coltello. In alcune BU ci può essere anche un calice per il vino. In questo caso, deve essere sistemato in linea con la lama del coltello e con il bicchiere dell'acqua, in modo che questo formi un angolo da 45° con il calice.
- La decorazione del tavolo deve seguire la forma dello stesso (rotondo, quadrato, rettangolare ecc.); va posizionata accanto al sale ed al pepe. Per i gruppi Banqueting e MICE la decorazione del tavolo è sempre un fiore, la cui tipologia è di libera scelta; non usare fiori di plastica.
- In orario serale si deve collocare una candela allineata con il fiore, il sale e il pepe.
- Sale e pepe devono essere sempre al centro del tavolo.
- 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.
- Le sedie non devono mai trovarsi sotto il tavolo. Per la sistemazione dei tavoli bisogna seguire il layout del ristorante.

3 Servizio Ristorante

Responsabile: Responsabile di turno e personale F&B

3.1 COMPITI DI APERTURA

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

Questa persona si dovrà occupare dei seguenti compiti:

- Procurarsi una sufficiente quantità di monete per l'apertura.
- Raccogliere materiale per la cassa (rotoli per i POS,...)
- Raccogliere chiavi (se esistenti).
- Controllare il rapporto della sessione o del giorno prima.
- Controllare il registro delle prenotazioni.
- Distribuire i compiti tra lo staff presente, fare un breve briefing per informare lo staff delle informazioni più importanti (nuovi piatti, numero di prenotazioni)

Organization Department – Ristorante



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

confermate...) e delle aspettative di servizio (velocità di servizio, distribuzione dei compiti, attenzione e cortesia del personale...)

- Assegnare i tavoli in base alle prenotazioni.
- Firmare e compilare la lista di apertura dell'hotel e registrarla negli archivi della BU.

2- Preparazione zona ristorante

In questo processo sono incluse le seguenti mansioni:

- Controllo visivo del ristorante per controllare che tutto sia pulito ed in ordine e che i mobili siano in buone condizioni.
- Risoluzione di qualsiasi anomalia relativa alla pulizia, da annotare come problema della *lista di controllo di apertura dell'hotel* in modo da evitare ulteriori deviazioni dalle normali procedure di pulizia.
- Sistemare i mobili secondo l'allestimento programmato o secondo il grafico di allestimento dei locali. Quest'ultimo deve essere esposto nei locali ed in un luogo visibile.

L'allestimento dei mobili nel ristorante può variare secondo il grafico, in base alle specifiche esigenze operative.

Controllare i menu e tutti gli altri supporti informativi (verificare che siano puliti e che contengano le informazioni corrette), prestando particolare attenzione ai cambi di piatti e di prezzi. Qualsiasi anomalia deve essere riportata al responsabile dell'apertura e corretta oppure bisogna rimuovere il supporto (menu, cartellino, ...)

Qualsiasi anomalia dei mobili (difetti, becature,...) deve essere segnalata al responsabile dell'apertura che deve registrarla sulla lista di controllo e decidere se rimuovere o meno l'oggetto.

- Accendere l'aria condizionata / climatizzatore del ristorante secondo le condizioni climatiche (se necessario).

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

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

Pulire e riempire i contenitori di olio e di aceto, di sale e pepe, delle salse i contenitori delle bacchette da cocktail, i secchielli del ghiaccio, i vassoi ed i posacenere.

- Disporre tutti gli oggetti e le stoviglie richieste dal servizio ristorante, quali:
 1. 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 dell'apertura fornisce questa informazione).
 2. Organizzazione ristorante, che 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 F&B fornisce questa informazione).
- Organizzare i tavoli in base alle caratteristiche del ristorante. La luce deve essere adatta all'ora del giorno.



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

3- Preparazione della lavastoviglie

Lo staff si dovrà occupare dei seguenti compiti per l'organizzazione della lavastoviglie, in caso non ci sia una persona specifica per la zona del lavaggio dei piatti:

- L'operatore in turno all'apertura 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, ecc.
- Controllare che tutte le macchine di refrigerazione della dispensa (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 il responsabile che si occuperà del mantenimento richiesto secondo la procedura (emergenza o rapporto di problema)
- La pulizia e l'ordine devono essere impeccabili.

4- Preparazione della posizione del registratore di cassa

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

- L'operatore 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 ai terminal dei punti vendita (POS) o in generale con l'elettricità (contatori, danni, cortocircuiti, ecc.).
- Dopo il primo controllo, l'operatore procede con l'APERTURA DEL BIRD-IPOS SYSTEM come indicato nel manuale BIRD.

5- Controllo visivo dei locali / Ristorante

Prima di aprire i locali / Ristorante al pubblico, l'operatore dovrà ricontrollare tutto per assicurarsi che sia perfettamente presentabile.

6- Apertura al pubblico

Aprire le porte del locale al pubblico all'ora programmata, registrare l'orario nell'apposita casella della lista di controllo d'apertura firmare la lista.

Qualsiasi variazione riguardo all'ora stabilita deve essere considerata un'anomalia da registrare.

3.2 SERVIZIO



La sequenza cronologica di mansioni generali da svolgere nel servizio Ristorante di NH Hoteles è la seguente:

1- Servizio telefonico e prenotazione di tavoli

- Tutti i ristoranti devono avere un libro di prenotazioni.
- Al telefono si risponde dopo quattro squilli con la seguente risposta standard:
"Ristorante nome, Sono nome del cameriere Come posso aiutarla?"



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

La prenotazione deve essere annotata con il nome del cliente, un numero di telefono di contatto (in caso non siano ospiti dell'hotel), numero di commensali, ora e data della prenotazione e qualsiasi altra richiesta (menu speciali, offerta gastronomica...)

- Confermare le informazioni fornite dal cliente, ringraziarlo per aver effettuato la prenotazione e chiudere educatamente la telefonata.

2- Servizio Ristorante:

Le mansioni generali che il personale del ristorante deve seguire sono le seguenti:

ACCOGLIERE, FAR ACCOMODARE E SERVIRE I CLIENTI (*in base alla categoria*)

Servizio e accoglienza personalizzata: se nella struttura dell'hotel è predisposta una persona per il saluto degli ospiti, questo compito deve essere svolto dal *maître* o dal responsabile del ristorante che deve seguire questi comportamenti:

- Salutare i clienti e servirli entro un minuto da loro arrivo.
- Il saluto deve essere caldo e cordiale senza barriere fisiche tra il cliente ed il manager.
- Il responsabile deve confermare la prenotazione dopodiché si permette l'ingresso al cliente.
- Se si conosce già il nome del cliente, utilizzarlo per salutare in modo personalizzato.
- Si consigliano le seguenti frasi per il saluto:
 - “Buon pomeriggio/sera, benvenuti”
 - “Avete una prenotazione?”
 - “Per quante persone?”
 - “La prego di seguirmi. Grazie”
- Mostrare il tavolo ai clienti, confermarne l'approvazione prima di farli accomodare.
- Aiutare i clienti ad accomodarsi, dando la precedenza alle signore.
- Indicare ai clienti che c'è un guardaroba se desiderano lasciare le giacche o altri effetti personali (se necessario)
- Una volta accomodati (in meno di un minuto), offrire ai clienti i menu aperti dal lato destro, seguendo l'ordine di cortesia (signore anziane, giovani donne, signori anziani, giovani uomini).

In caso ci sia un capofamiglia e se ne conosca l'identità, porgere a questa persona il menu per ultima.

Se il pasto è in onore di qualcuno in particolare, deve essere servito per primo.

Quando si offre il menu, informare i clienti sui suggerimenti della casa e sui piatti speciali disponibili. Proporre le offerte speciali (snack, bibite aggiuntive...)
- Il maître* deve restare accanto al tavolo con discrezione per lasciare ai clienti la possibilità di scegliere, rimanendo però attento a eventuali gesti per richiedere informazioni su qualche prodotto o consigli.

***(BU Italy: in mancanza del maître, l' addetto incaricato al servizio)**

- Tutto il personale del ristorante deve ricevere una formazione sulla composizione, gli ingredienti e i metodi di preparazione di tutti i piatti disponibili così come gli abbinamenti più adatti dei cibi con i vini.



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

- Dopo aver preso l'ordinazione per il cibo, offrire la lista dei vini consigliando accostamenti in relazione ai prodotti ordinati.

Prendere le ordinazioni:

Le ordinazioni devono essere divise in un numero massimo di cinque parti o blocchi, separati da una linea. Dall'alto verso il basso, bisogna annotare l'ordinazione con le seguenti suddivisioni:

In alto: numero di tavolo, numero di commensali e nome del *maître o dell'* addetto incaricato che prende l'ordinazione.

Antipasti

Piatti principali

Dolci

Bevande

Criteria per prendere le ordinazioni

Ogni richiesta di qualsiasi articolo corrisponde ad un'ordinazione.

- Se c'è qualche articolo mancante tra quelli offerti, bisogna informare il cliente prima di prendere l'ordinazione.
- Scrivere al centro il nome dell'articolo.
- Sul margine destro, prendere nota di eventuali richieste speciali o di particolari prodotti. (Al sangue, normale, ben cotto...)
- -Scrivere lettere e numeri in modo leggibile.
- -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 non ci sia una stampante in cucina)
 - bancone di servizio, situato nell'unità di supporto dei camerieri in modo che questi conoscano sempre l'ordinazione e lo stato del servizio.

Tempi di servizio standard:

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

Antipasti	Tra 0 e 10 minuti dall'ordinazione
Piatti principali	Tra 5 e 10 minuti dall'ordinazione
Dolci	Tra 5 e 10 minuti dopo l'ordinazione
Caffè	Tra 0 e 5 minuti dopo aver ritirato il dolce
Bevande e vino	Subito
Conto	Subito



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

Preparazione del tavolo

Dopo aver preso l'ordinazione, controllare che tutti i commensali abbiano le posate di cui avranno bisogno, in base al servizio richiesto ed annotare eventuali mancanze. Seguire le istruzioni del manuale aziendale di acquisti.

Preparare e servire l'ordinazione

- Per tutti gli articoli 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 d'igiene e di manipolazione degli alimenti.

Il responsabile F&B deve avere in un file tutti i documenti relativi alle normative d'igiene alimentare.

- Prima di servire i piatti (antipasti e piatti principali), bisogna servire/rifornire bevande e pane.
- Tutti i pietanze arrivano dalla cucina già serviti nei piatti, ad eccezione dei piatti che secondo la categoria del ristorante, richiedono una procedura finale da svolgere davanti al cliente (pulitura del pesce, preparazione dei crostacei, tagli della carne, salse...).
- Servire e ritirare i piatti sempre da destra.
Il piatto del pane va rimosso da sinistra.
- Servire le posate da sinistra. Spostare le posate usando sempre un tovagliolino su un piatto.
- Il pane deve essere servito sempre da sinistra. (La selezione di tipi di pane viene stabilita da ogni BU) in un cestino/vassoio* con una pinza, prima che il cliente lo richieda. (Chiedere ai clienti se desiderano ancora pane solo quando ne resta un terzo di quello servito)

**(BU Italy: Il pane può essere portato disposto appropriatamente in un cestino e lasciato in tavola a discrezione, mai attendere la richiesta da parte del cliente)*

- Servire i piatti nell'ordine stabilito durante l'ordinazione (antipasti, piatti principali e dolci) prendendoli dall'apposito bancone in cucina.
- I piatti non devono mai rimanere sul bancone per più di un minuto dal momento in cui il manager della cucina o il personale di cucina incaricato, li colloca per evitare perdite o aumenti di temperatura.

- Quando tutti i clienti hanno finito di mangiare (salvo indicazioni contrarie) prima di servire la portata successiva, ritirare le stoviglie usate e sostituirle con quelle necessarie per il piatto successivo (piatti e/o posate).

Dopo aver ritirato il piatto principale e prima di servire il dolce, ritirare tutti gli elementi non necessari (contenitori di sale e pepe, ecc.), il pane non utilizzato e il cestino del pane. Pulire il tavolo con la spazzola per le briciole.

- Quando si rimuovono le stoviglie, prendere sempre il bicchiere dalla parte inferiore e sistemarlo sul vassoio.

I calici del vino non devono essere ritirati fino a quando non si servono i caffè e i liquori.

- Il materiale ritirato dal tavolo va posizionato nella zona apposita, messo da parte in cucina e poi spostato alla zona lavaggio/lavastoviglie dove sarà lavato.



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

Mai sprecchiare depositando le stoviglie su un tavolo vicino.

- Se i clienti non hanno ordinato un dolce all'inizio, consigliare loro di ordinarne uno offrendo il menu quando hanno finito di mangiare.
- Offrire ai clienti caffè e liquori dopo il pasto.
- I liquori non devono essere visibili ai clienti.
- In tutti i ristoranti 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 spostarsi tra il ristorante e la dispensa.

Particolari tipi di servizio per particolari tipi di piatti

ALIMENTI	COME SERVIRLI
Crostacei	Da servire con apposite pinze e un coltello
Carne e pollame	Da servire con coltelli seghettati
Insalate di contorno	Da sistemare a sinistra del cliente, spostando il piatto e da servire con una forchetta per dolci.
Piatti da mangiare con le mani (ostriche, molluschi, cozze, asparagi...)	Servire una ciotola con acqua calda e una fetta di limone con un tovagliolo, dal lato destro. Sistemare anche una tovaglietta umida su un piatto al centro del tavolo.
Formaggio come dolce	Da servire con pane e coltello da dolci
Frutta come dolce	Servire sempre sbucciata e tagliata, salvo che il cliente non richieda diversamente.

Norme basilari per servire il vino dalla bottiglia

- Presentare la bottiglia scelta al cliente, mostrandogli l'etichetta e sostenere 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.
- In base all'età del vino (in caso di invecchiati anche oltre i 5 anni), bisogna prima farlo decantare in modo da evitare sedimentazioni o residui.
Anche i vini giovani possono essere decantati per l'ossigenazione, ma non è obbligatorio.
Questo processo va eseguito lentamente, mantenendo la bottiglia inclinata e versando il vino senza fretta per evitare la formazione di bollicine.
- Se dà la sua approvazione, riempire a poco meno della metà i calici.
- I vini rossi devono essere collocati sul tavolino di appoggio, se presente, ed i vini rosati in un secchiello con supporto (50% acqua e il resto ghiaccio) in posizione inclinata con un panno 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 dei commensali ogni volta che lo necessitano.

Apparecchiare e preparare il tavolo

- Quando il cliente lo richiede, portare il conto al tavolo.
- Il conto deve essere presentato sempre dal lato destro, con il supporto stabilito dalla BU in base alla categoria del ristorante.



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

- Per il pagamento seguire 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 in 5 minuti.
- Quando il tavolo è pronto, indicare al responsabile che è libero, segnalandone il tipo.
- Se possibile, aiutare i colleghi più occupati.

Servizio e accoglienza non personalizzata:

Nei casi di ristoranti che, per scelta della BU e/o per categoria, non hanno una persona specifica che si occupa di accogliere e salutare i clienti, quindi il personale deve cercare di attirare i clienti e indirizzarlo ad un tavolo libero, assecondando le loro esigenze e seguendo le normali procedure

L'operatore deve essere sempre attento all'arrivo dei clienti per evitare che entrino persone senza essere accolte.

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

3- Servizio Office:

Le mansioni generali che devono essere seguite sono le seguenti:

Le ordinazioni sia di bevande che di prodotti del menu da servire nella zona ristorante arrivano alla zona lavaggio, vengono poi inviate in cucina e dalla cucina tornano alla zona lavaggio attraverso il passaggio apposito.

Nella zona lavaggio si potrebbe trovare anche il magazzino dei vini e di tutte le bevande del servizio ristorante.

Nella zona lavaggio devono essere inoltre contenuti tutti gli utensili necessari per il servizio ristorante.

4- Servizio registratore di cassa:

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

L'operatore che utilizza la cassa non deve MAI lasciare la postazione con la cassa aperta, una volta terminata l'operazione.

Quando arriva l'ordinazione, registrare la transazione, identificando l'addetto di servizio come spiegato nel manuale BIRD.

Se richiesto dagli ospiti*, stampare per i clienti lo scontrino corrispondente all'ordinazione. Questo scontrino va consegnato all'ospite 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 tutto il periodo di durata del problema. Risolto il problema, si devono introdurre i dati di vendita nel sistema.



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

5- Manutenzione dei locali:

Durante la durata del servizio ristorante, 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 i prodotti mancanti di tutte le zone di lavoro (ristorante e dispensa) e informare il responsabile.

Rifornire subito i prodotti individuati.

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 termos per il latte.)

Individuare gli articoli mancanti di tutte le zone di lavoro (ristorante e dispensa) e riprestinarli subito ed in caso non vi siano in magazzino, comunicare la mancanza ove vi sia un operatore incaricato oppure provvedere direttamente all' emissione dell' ordine ed al ripristino.

Mantenere il corretto ordine

È necessario mantenere sempre l'ordine prestabilito per ogni luogo di lavoro che deve corrispondere al diagramma esplicativo (v. allegato 6) 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-Servizio per gruppi

In caso di eventi speciali in cui il menu è già prestabilito (menu per gruppi o eventi di gala), il servizio deve essere offerto prestando attenzione a:

- Numero di persone previste, decorazioni speciali per i tavoli e protocollo.
- Stampa del menu secondo gli standard NH con la descrizione dei cibi che saranno serviti, da sistemare ai posti di tutti i commensali.
- Salutare ed accompagnare i clienti ai tavoli riservati.
- Individuare il capotavola ed iniziare il servizio partendo sempre da lui/lei.
- La velocità del servizio deve essere come quella del servizio normale.
- Tenere in conto eventuali cambi di menu in base a richieste di gusto, di religione o mediche (vegetariani, in dieta, kosher, allergici...)



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

- Per ogni menu prestabilito, preparare la tavola, le stoviglie ed i bicchieri nel modo stabilito.

7-Servizio di mezza pensione/pensione completa

Per i clienti che hanno prenotato la mezza pensione o la pensione completa, seguire le seguenti indicazioni:

- Individuare i piatti del menu disponibili senza costi extra e quelli non inclusi nel menu.
In base alla categoria dell'hotel, in alcuni casi può esistere un menu particolare per i clienti con mezza pensione/pensione completa.
- Una lista di vini speciali è compresa nei menu di mezza pensione/pensione completa.
- Tutti i prodotti prestabiliti devono essere calcolati in anticipo.
- Il resto del servizio segue le normali regole di procedura.
- La preparazione deve essere la stessa del servizio normale.
- Prendere l'ordinazione correttamente annotando gli extra non compresi nel menu, che i clienti pagheranno a parte. Avvisare sempre i clienti prima di servirli se ciò che hanno ordinato è compreso nel menu o no.

8-Rapporto di servizio standard per camerieri/clienti e cuochi/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, 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 15	1 x 20	1 x 30	1 x 40
N° cuochi per clienti	2 x 30	2 x 40	2 x 50	1 x 50

3.4 COMPITI DI CHIUSURA

1- L'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 ristorante (se possibile).
- Compilazione del rapporto dei problemi della sessione o del giorno.
- Preparazione del registro di prenotazioni per il giorno successivo.
- Distribuzione delle mansioni al personale presente.
- Firma e compilazione della lista di controllo di chiusura (*in base al Progetto 1*), registrazione nelle apposite cartelle come stabilito dalla BU



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

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 ristorante 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 qualcosa'altro entro l'orario stabilito.

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 manager 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 all'operatore che esegue la 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 del ristorante

I compiti da effettuare per la chiusura del ristorante sono i seguenti:

- L'operatore effettuerà una prima ispezione viva per controllare lo stato generale del ristorante (pulizia e ordine) ed eventuali problemi da segnalare.
- Qualsiasi anomalia deve essere corretta.
Per preparare i servizi di pulizia del ristorante, l'arredamento deve essere sistemato in modo da facilitare la pulizia.
- Sistemare i mobili secondo il grafico esplicativo visibile in vari punti del bar.
Qualsiasi anomalia dell'arredamento (difetti, cattivo aspetto) deve essere notificato al responsabile e se viene considerato come un problema, il mobile in questione deve essere rimosso.
La sistemazione dei mobili del ristorante può variare secondo le esigenze specifiche.

L'operatore deve spegnere l'area condizionata / climatizzatore nella zona ristorante, se presente.

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

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

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



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

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

5- Operazioni di chiusura dell'office/dispensa:

I seguenti compiti devono essere svolti dall' operatore in turno alla chiusura della dispensa del ristorante:

- L' operatore 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 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 ed ordinati) che si considerino necessari per il servizio.
- La pulizia e l'ordine devono essere impeccabili.
- La pulizia di macchine e del ristorante sarà effettuata secondo le istruzioni del Programma di Pulizia dell'Hotel (frequenza, materiali, punti critici,...).

6- 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



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

- Inizio del procedimento di chiusura BIRD
Tutti i documenti necessari per gli usi amministrativi devono essere consegnati in reception:
- Per la reception: controllo 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

4 Gestione delle operazioni

Responsabile: Responsabile F&B / Responsabile di turno

4.1 Preparazione giornaliera del servizio ristorante

Il Front Office si occupa di stampare le seguenti liste informative riguardanti il numero di pasti previsti nei ristoranti (MP, PC) e/o le prenotazioni di pranzi di gruppo:

- CRS Meetings - Inventario di servizio - servizio di piano pasti prenotato (selezionare periodo)
Qui viene indicato il numero previsto di ospiti con pasti prenotati per periodi di una settimana che non devono fare il check-in
- Merlin / NHS - Liste - Food&Beverage- *ekstatus2*.
Questa lista indica il numero di persone previste dopo il check-in giornaliero
- CRS Meetings - File prenotazioni - Selezionare giorno - SERVIZI CONFERMATI
Qui si indicano i tavoli per le prenotazioni di gruppo del ristorante.

Queste tre liste, insieme al registro di prenotazioni del ristorante, forniscono le informazioni sul numero stimato di pasti confermati.

4.2 Controllo informazioni clienti

L'operatore in turno deve accogliere il cliente chiedendogli il numero di camera ed il cognome. Deve poi controllare tutte le informazioni ricevute con il rapporto NHS *ekstatu2*

Una volta trovato nome ed numero di camera, deve controllare se è compreso il servizio di MP/PC.

L'operatore in turno controlla anche che il numero di persone corrisponda.



Standard



Preparazione



Servizio



Ristorante

4.3 Chiusura giornaliera del ristorante

Questa procedura deve essere svolta dall' operatore che deve effettuare 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

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