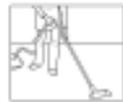




Preparación



Limpieza



Equipamiento



Servicio



Herramientas

Gestión de minibares

Publicado: Marzo 2012

Última versión: Marzo 2012

Código: 99-00-03-PR-S-14-00

Objetivo y Alcance

El objetivo es definir la correcta organización y gestión de minibares.

La Gobernanta será la persona responsable de que las tareas de gestión de minibares se realicen según este procedimiento (si aplica, departamento de F&B)

Contenido

- 1 Dotación de minibares
- 2 Operativa diaria
- 3 Procedimientos relacionados
- 4 Registros y archivo
- 5 Validación del procedimiento

1 Dotación de minibares

Responsables: Gobernanta, Asistente de pisos

La compañía tiene definidos estándares de minibares (tanto de dotación como de presentación), así como una política de precios según la tipología de hotel que corresponda.

Estos precios serán promocionados en un colgante, que se colocará sobre la parte superior de la puerta del mueble quedando visibles los precios al abrir el minibar y en el directorio de servicios

Se respetará una política de precios coherente entre los diferentes puntos de venta del establecimiento siguiendo siempre la siguiente fórmula: TBD (THOMAS)

(Precio de minibar < Precio de restaurantes < Precio de room-service)

2 Operativa diaria

Responsables: Asistente de pisos

Pautas a seguir para una correcta gestión de minibares:

- Se dispondrá de un armario en el office, o en su defecto, un almacén centralizado en el que se almacenará el stock mínimo destinado a la reposición de los minibares, que cada hotel deberá tener definido.
Éste estará ordenado y con los artículos dispuestos por familias.
- Se colocará en el carro de trabajo un pequeño stock de los productos más consumidos.



- A diario se supervisará el buen funcionamiento del minibar (nivel de frío de las bebidas, que esté encendido, sin hacer un ruido excesivo, etc.) rellenando las correspondientes incidencias en la plantilla de mantenimiento en el caso de que algo no funcione correctamente.
- Comprobar el buen estado del listado del precios, en caso de no estar en buen estado sustituirlo por otro nuevo.
- Se procederá a su correcta limpieza, revisando especialmente la pared del fondo así como el exterior (parte trasera, resistencias, desagües y bajos del mueble minibar).
- Se rellenará el registro *“Control de consumo de minibares.xls”*. La Asistente debe verificar diariamente los consumos realizados por el huésped, si el huésped ha consumido algún producto se repondrá según el estándar definido anteriormente.
- Se registrará en la plantilla los productos consumidos y el número de habitación, especificando en el apartado **“Situación”** si se trata de una habitación de salida u ocupada.
- Se recomienda que todos los productos que caduquen desde la fecha del día de revisión hasta el plazo de una semana se marquen con una X en la plantilla y se repongan en el acto.
- Se mantendrá un estricto control de caducidades.

Se aceptan los siguientes 2 sistemas de control de caducidades a elección de la Gobernanta:

- 1) Sistema de control de producto por día: Se controlará diariamente la fecha de caducidad de cada producto que compone el minibar por parte de la Asistente de pisos.
- 2) Sistema de control de caducidades por lotes: Ver plantilla *“Control de caducidades por lotes.xls”*, que será de carácter opcional y la plantilla se encuentra al final del documento.

Cada vez que se sustituya un producto por un homólogo, se retirarán los productos del lote anterior (a punto de caducar) tanto en el office como en los minibares, dándolos salida en otros puntos de venta dentro del hotel. Se deberá indicar (en el mes que corresponda), en la columna **“Día”**, el día exacto de caducidad y siempre en el intervalo correspondiente (del día 1 al 20, del 11 al 20 y del 21 al 31). En la columna **“Género”** se deberá especificar el producto al que se hace referencia.

Ejemplo: Hoy se sube un lote de patatas y zumo de naranja:

- > El día 5 caducan las patatas: Se indicará en la columna **“Día”** la fecha de caducidad (día 5 del 1 al 10 de abril) y en la columna **“Género”** el producto al que se hace referencia.
- > El día 11 caducan las tónicas: Se indicará en la columna **“Día”** la fecha de caducidad (día 11 del 11 al 20 de mayo) y en la columna **“Género”** el producto al que se hace referencia.
- En ambos casos, se deberá tener definida la antelación con la que se retirarán los productos antes de su fecha de caducidad y la salida que se les da a los mismos (cafetería, devolución proveedor, etc.).



Preparación



Limpieza

**Equipamiento**

Servicio



Herramientas

- Se deberá prestar especial atención a los artículos que tienen periodos de caducidad más cortos y con una baja rotación.

Se prestará especial atención a los siguientes aspectos:

- Que no existan botellas vacías, abiertas o rellenas y que se encuentren en perfecto estado de limpieza.
- Que haya un abridor de botellas y que esté en buen estado.
- Que los vasos se encuentren limpios. (No se secarán con trapos de felpa ya que podrían quedar restos de pelusa).
- Que las servilletas se encuentren en buen estado y en una correcta presentación.
- Que no haya productos caducados.
- Que los posavasos se encuentren en buen estado con el logotipo NH visible hacia el exterior.
- Que todos los productos tengan la etiqueta de hacia el exterior en perfecto estado sin roturas ni dobleces.

Dotación de Complementos	Unidades
Vasos de cristal (bocabajo)	2
Servilletas pequeñas cuadradas	2
Posavasos (logo en posición frontal y sobre ellos los vasos; si caben dentro del propio minibar en la balda superior)	2
Abrebotellas (encima de las servilletas)	1

3 Procedimientos relacionados

Compras pedido/recepción

4 Registros y archivo

Registros	Responsable	Plazo archivo
Control caducidades por lotes	Gobernanta	12 meses
Control de consumos de Minibar	Recepción	18 meses

5 Validación del procedimiento

Versión	Área Corporativa	Aprobado por:		Fecha aprobación
1	Operaciones (Process Owner)	Operations Control Director	Anja Loijens	Marzo 2012
	Auditoría Interna	Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Recursos	SVP Auditoría Interna		
	Estrategia y Desarrollo	SVP Recursos Humanos		
		SVP Calidad y Competición		
		Comité de Dirección		Acta Comité 26/03/2012