



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

Gestione dei minibar

Pubblicato: March 2012

Versione aggiornata: March 2012

Codice: 99-00-03-PR-I-14-00

Obiettivo e scopo

Definire la corretta organizzazione e gestione dei minibar.

La Governante ha la responsabilità di assicurarsi che tutte le mansioni relative alla gestione dei minibar siano realizzate in base a questa procedura (se possibile, dipartimento F&B)

Sommario

- 1 Prodotti dei minibar
- 2 Servizio giornaliero
- 3 Procedure correlate
- 4 Modelli e file
- 5 Convalida procedura

1 Prodotti del minibar

Responsabile: Governante, cameriere

L'azienda ha degli standard definiti per i minibar, sia per quanto riguarda i prodotti che per la loro presentazione, e differenti prezzi in base alla categoria dell'hotel.

La lista dei prezzi dei prodotti deve essere collocata nella parte superiore della porta del minibar, in modo da essere visibile quando la porta è aperta, e nell'elenco dei servizi.

Si deve stabilire una politica di prezzi coerente tra i diversi punti di vendita dell'hotel, che segua la formula seguente:

(Prezzo del minibar < Prezzo del ristorante < Prezzo del room service)

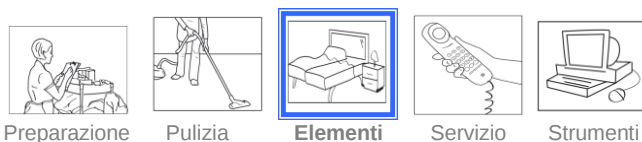
2 Servizio giornaliero

Responsabile: Cameriere / Dipartimento F&B

Passi da seguire per una corretta gestione dei minibar:

- All'interno dell'office o del magazzino, deve esserci un armadio adatto a contenere uno stock minimo di prodotti per i minibar, secondo quanto stabilito dall'hotel precedentemente. Gli articoli devono essere collocati ordinatamente e organizzati in base alle categorie.
- Un piccolo stock dei prodotti più usati deve essere collocato nel carrello di lavoro.
- Controllare ogni giorno che il minibar funzioni correttamente (temperatura delle bibite fredde, controllare che sia acceso, che non faccia troppo rumore, ecc.) e se in caso ci fosse qualche problema, compilare l'apposito modulo di manutenzione.

Organization Department – Gestione degli inventari e del magazzino della biancheria



- Controllare che il listino dei prezzi sia in buono stato, in caso contrario, sostituirlo.
- Pulire il minibar controllando che sia l'interno che l'esterno siano perfettamente puliti. (parte di dietro, resistenze, tubi di scarico e la parte inferiore del mobiletto del minibar).
- Compilare il modello: ["Controllo consumazioni minibar.xls"](#): La cameriera deve controllare ogni giorno i consumi del cliente. Se un cliente consuma un prodotto, bisogna subito rifornire il minibar, secondo gli standard stabiliti.
- Annotare in un foglio i prodotti consumati dal cliente con il numero di camera, specificando nel campo **"Situation"** se il cliente occupa ancora la camera o l'ha liberata.
- Si consiglia di ritirare dal minibar e sostituire subito tutti i prodotti che scadono nell'arco di una settimana dal giorno del controllo e di segnalarli nel foglio con una X.
- È necessario effettuare un controllo esatto delle date di scadenza.

La Governante può scegliere tra due metodi per controllare la data di scadenza dei prodotti:

- 1) Sistema di controllo quotidiano del prodotto: La cameriera deve controllare tutti i giorni la data di scadenza di ogni prodotto del minibar.
- 2) Sistema di controllo della data di scadenza per lotti: Consultare il modello: ["Controllo scadenza pacchi.xls"](#), facoltativo, situato alla fine del documento. A seguire un esempio di come compilare il modello.

Ogni volta che un prodotto viene sostituito, il lotto da cui proviene che è quindi prossimo alla scadenza, deve essere ritirato sia dell'office che del minibar e i suoi prodotti verranno usati in altri dipartimenti dell'hotel. Si deve poi indicare, nel mese corrispondente, il giorno esatto di scadenza nella colonna **"Giorno"** compreso sempre nell'intervallo corrispondente (dal giorno 1 al 20, dall'11 al 20, dal 21 al 31). Nella colonna **"Articolo"**, bisogna specificare il prodotto a cui si fa riferimento.

Esempio: Oggi arriva un lotto di patatine e succhi d'arancia:

- Le patatine scadono il 5: Nella colonna **"Giorno"** si indicherà la data di scadenza (giorno 5, dall'1 al 10 aprile) e nella colonna **"Item"** il nome dell'articolo.
- Le acque toniche scadono l'11: Nella colonna **"Giorno"** si indicherà la data di scadenza (giorno 11, dall'11 al 20 maggio) e nella colonna **"Articolo"** il nome dell'articolo.
- In entrambi i casi, il periodo di anticipo sulla data di scadenza per ritirare un prodotto e l'utilizzo del prodotto in altri dipartimenti dell'hotel (bar o restituzione al fornitore), deve essere stabilito in precedenza.
- Prestare particolare attenzione agli articoli che hanno date di scadenza prossime e a quelli che non sono richiesti con molta frequenza.

Prestare particolare attenzione ai seguenti aspetti:

- che non ci siano bottiglie vuote, aperte o riempite e che siano sempre in ottimo stato.
- che ci sia sempre un apribottiglie in buono stato.
- che i bicchieri siano essere puliti. (Non asciugarli con panni in tessuti che possano lasciare residui o peluria).
- che i tovagliolini siano in buono stati e sistemati correttamente.
- che non ci siano prodotti scaduti.
- che i sottobicchieri siano in buono stato e con il logo NH visibile.



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

- che tutti i prodotti abbiano le etichette visibili e in perfetto stato. Non devono esserci etichette piegate o danneggiate.

Articoli aggiuntivi	Unità
Bicchieri di vetro (capovolti)	2
Tovagliolini quadrati	2
Sottobicchieri (logo posizionato sul lato frontale e sotto i bicchieri; se possibile, sistamarli sulla mensola superiore del minibar)	2
Apribottiglie (sopra i tovagliolini)	1

3 Procedure correlate

Ordine - Ricezione acquisti

4 Modelli e file

Modelli	Responsabile	Periodo file
Controllo scadenza pacchi	Governante	12 mesi
Controllo consumazioni minibar	Front Office	18 mesi

5 Convalida procedura

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Operations (Process Owner)	Operations Control Director Chief Operations Officer	Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		
	Management Committee			Steering Minutes 26/03/2012