



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

# Management der Minibars

Veröffentlicht: März 2012

Updated version: März 2012

Code: 99-00-03-PR-G-14-00

## Ziel und Umfang

Definition der richtigen Organisation und des Managements der Minibars.

Die Hausdame wird sicherstellen, dass die Management Aufgaben der Minibar entsprechend dieses Manuals ausgeführt werden (wenn zutreffend, F&B Abteilung).

## Zusammenfassung

- 1 Produkte in der Minibar
- 2 Tägliche Arbeit
- 3 Presentationsstandard
- 4 Verwandte Prozesse
- 5 Vorlagen und Archivierung
- 6 Validierungs Verfahren

## 1 Produkte in der Minibar

### Verantwortlich: Hausdame, Zimmermädchen

In der Firma wurden Standards für die Minibars definiert (für Produkte und Presentation), sowie unterschiedliches Pricing entsprechend der Hotelkategorie.

Die Preisliste wird am oberen Teil der Innenseite der Minibartür befestigt, damit man die Preise sofort bei Türöffnung sehen kann.

Es wird eine beständige Preispolitik zwischen den Hotels eingeführt, die immer nach diesem Schema folgt:

**(Preise der Minibar < Preise im Restaurant < Preise im Room Service)**

## 2 Tägliche Arbeit

### Verantwortlich: Zimmermädchen/F&B Abteilung

#### **Notwendige Schritte für das korrekte Minibarmanagement:**

- In einem Schrank in einem Office oder Lagerraum wird der Mindestbestand, der notwendig ist, um die Minibars aufzufüllen, gelagert. Die Produkte werden ordentlich aufgestellt und nach Produktgruppen geordnet.



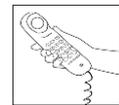
Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

- Ein kleiner Bestand der am meisten verbrauchten Produkte wird im Minibarwagen verstaut.
- Überprüfen Sie täglich, ob die Minibars richtig funktionieren (Temperatur der kalten Getränke, Minibar eingeschaltet, macht keine außergewöhnlichen Geräusche, etc) und falls nicht, notieren Sie die Fehler auf dem entsprechenden Formblatt zur Weitergabe.
- Stellen Sie sicher, dass die Preisliste in gutem Zustand ist und ersetzen Sie sie ggf.
- Fahren Sie fort, die Minibar gut zu reinigen, um sicherzustellen, dass sowohl Innen- wie Außenseite der Minibar sauber sind (Rückseite, Innenleben, Abflussrohre und Boden des Minibarschranks).
- Vervollständigen Sie die Vorlage *“Kontrolle des Minibarverbrauchs.xls”*: Das Zimmermädchen muss täglich die vom Gast konsumierten Produkte erfassen. Wenn ein Gast ein Produkt verbraucht hat, wird es entsprechend des definierten Standards ersetzt.
- Notieren Sie in diesem Dokument die entnommenen Produkte, die Zimmernummer und spezifizieren Sie im Feld **“Situation”** ob der aktuelle Gast Bleibe oder Abreise ist.
- Es ist empfehlenswert, alle Produkte auszutauschen, deren MHD nur noch eine Woche ab Kontrolldatum beträgt.
- Es wird eine strenge Kontrolle der MHD durchgeführt.

Es stehen zwei Systeme zur Kontrolle der MHD zur Verfügung, von denen eines ausgewählt werden muss:

- 1) Tägliche Produktkontrolle: Das Zimmermädchen kontrolliert täglich das MHD aller Produkte in der Minibar.
- 2) MHD Abschnittskontrolle:  
Siehe Vorlage: *“Kontrolle der MHD.xls”*, diese ist optional und wird am Ende dieses Dokuments noch erwähnt.

Im Folgenden wird die Verwendung der Vorlage an einem Beispiel erklärt:

Jedes Mal wenn ein Produkt ausgetauscht wird (von denen die ablaufen), werden die herausgenommenen Produkte aus den Minibars und Lagern entfernt und an die F&B Abteilung weitergegeben, die die Produkte dann weiterverwenden. Der entsprechende Monat wird in der Spalte **“Tag”** aufgeführt, am exakten Ablaufdatum und immer zwischen den entsprechenden Intervallen (von Tag 1 bis zum 10., vom 11. bis 20. und vom 21. bis 31.). In der Spalte **“Produkt”** wird das entsprechende Produkt benannt.

Beispiel: Heute werden Chips und Orangensaft neu hoch gebracht:

- > am 05.04. laufen die Chips ab: Dies wird eingetragen in der Spalte **“Tag”** (Tag 5 vom 1. bis 10. April) und in der Spalte **“Produkt”** wird “Chips” eingetragen.
- > am 11.05. läuft der O-Saft ab: Dies wird eingetragen in der Spalte **“Tag”** (Tag 11 vom 11. bis 20. Mai) in der Spalte **“Produkt”** wird “O-Saft” eingetragen.

- In beiden Fällen muss definiert werden, mit welchem Vorlauf die Produkte aus der Minibar entfernt werden und wo sie dann weiter verwendet werden können (Bar, oder werden die Produkte an den Lieferanten zurückgeschickt werden, etc.).
- Achten Sie besonders auf die Produkte mit niedrigem MHD und solchen, die in der Minibar seltener nachgefragt werden.



Vorbereitung



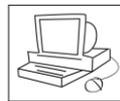
Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

### **Achten Sie besonders auf die folgenden Aspekte:**

- Keine leeren, schmutzigen, angebrochenen oder wieder aufgefüllten Flaschen in der Minibar.
- Flaschenöffner in guten Zustand.
- Saubere Gläser (reinigen Sie die Gläser nicht mit Frotteetüchern, es bleiben Flusen zurück).
- Servietten sind in gutem Zustand und richtig platziert.
- Keine abgelaufenen Produkte.
- Coaster sind in gutem Zustand und sind mit dem NH Logo gutsichtbar vorne platziert.
- Stellen Sie alle Produkte mit dem Etikett nach vor in die Minibar. Die Etiketten sind nicht eingerissen, geknickt oder schmutzig.

Zusätzliche Komponenten	Menge
Gläser (umgedreht)	2
Kleine viereckige Servietten	2
Coasters (Logo nach vorn und über den Gläsern platziert; wenn es passt, in der Minibar auf dem obersten Fach platzieren)	2
Flaschen (auf den Servietten)	1

### **3 Verwandte Prozesse**

Order – Reception Purchases

### **4 Vorlagen und Archivierung**

Vorlagen	Verantwortlich	Archivierung
Kontrolle der MHD	Hausdame	12 Monate
Minibarverbrauchskontrolle	Front Office	Monate

### **5 Validierungs Verfahren**

Version	Corporate area	Approved by:		Approval date
1	Operations <b>(Process Owner)</b>	Operations Control Director	Anja Loijens	March 2012
		Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		
	Management Committee			Steering Minutes 26/03/2012