



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO NUEVA ESPARTA
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE BARES DEL HOTEL V CENTENARIO
INTER-CONTINENTAL SANTO DOMINGO**

Trabajo de grado modalidad pasantía presentado como requisito exigido para
optar al título de Licenciado en Hotelería.

JEAN-FRANC LIMADA

GUATAMARE, ENERO 2005

De conformidad con el artículo 50 de las normas internas para la discusión y evaluación de Trabajo de Grado de la Escuela de Hotelería y Turismo del Núcleo de Nueva Esparta de la Universidad de Oriente, deja constancia que el trabajo de grado modalidad pasantía titulado " MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE BARES DEL HOTEL V CENTENARIO INTER-CONTINENTAL SANTO DOMINGO" presentado por el Br. Jean-Franc Limada ha sido evaluado y aprobado con la categoría:

APROBADO EXCELENTE

Presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciatura en Hotelería.

Asesor Académico
Lic. Luís Castro Milano

Jurado Principal
Lic. Cristina Marcano

Jurado Principal
Lic. Crisogono Romero

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen del Valle por haberme cuidado y dado la oportunidad de cumplir la culminación de esta etapa de mi vida.

A toda mi familia por haberme apoyado y motivado a lograr esta meta.

A mi mama Sonia Limada, que con mucho esfuerzo, amor, fortaleza y constancia me guío a culminar esta etapa de mi vida, donde a la vez comienza otra en mi vida, la profesional.

A mi tío Francisco Limada, por todo su apoyo, sabiduría y amor.

A mi Padrastro Vladimir Kacal por todo el apoyo recibido durante mi carrera.

A todos mis amigos que me apoyaron y incentivaron durante toda la carrera.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Oriente y sus profesores por los conocimientos adquiridos durante mi formación en esta casa de estudios.

Al Hotel V Centenario Inter-Continental por su recepción y colaboración.

A todo el personal Ejecutivo y Operativo de la Dirección de Alimentos y Bebidas del Hotel por el apoyo y colaboración recibida durante la pasantía.

A la Licenciada Ruth González de Jaquez por toda su paciencia, consejos y colaboración durante la pasantía y elaboración de este trabajo.

Al Licenciado Luís Castro, por ser mi tutor y haber dedicado de su tiempo, paciencia y constancia en la elaboración de este trabajo.

Al Licenciado Fabio Fariñas por su colaboración, consejos, y ayuda en la elaboración de este trabajo.

Al Licenciado Rafael Lunar y Licenciado Pablo Rodríguez por los consejos, paciencia, y asesoría recibida durante la elaboración de este trabajo.

A la Licenciada Vicdalia Gómez y T.S.U Indira Landaeta por la ayuda, apoyo, consejos, y cariño recibido durante mi carrera.

A la Licenciada Norma Lichaá por ser un foco de apoyo y sabiduría durante toda la carrera y en especial durante esta etapa de la elaboración de este trabajo.

A mi familia de Carúpano tío Franco, tía Melania, Luisa Eugenia, Luís Enrique, Dubravska, Maria Teresa, Francisco Javier, sus esposas, sus esposos e hijos por todo el apoyo que recibí en los momentos mas difíciles y por haberme motivado ha lograr culminar este trabajo.

A mi familia en Caracas, mi abuela María Vicenta, mi tío Francisco (Papi), mi tía Virginia y mi primo Irving por sus rezos y apoyo durante todos estos años.

A la familia Cedeño Cedeño por haberme dado tanto cariño y apoyo durante esta etapa de mi vida.

A la familia Mata Villegas por haberme apoyado y otorgado tanto cariño en los momentos de adversidad.

A la Señora Raquel Soñora por todo el cariño, paciencia, apoyo y motivación durante la ejecución de la pasantía y este trabajo.

A mis hermanazos Alejandro, David, Hernan y Wadith que siempre me han apoyado y que han sido siempre un foco de inspiración, sabiduría y fortaleza.

A mis amigos Alexander, Ángel A., Belen, Cesar, Claudia, Elena, Erika, Gustavo, Horacio, Iván, Jhoana, Karina T., Lauris, Liliana, Nadeska, Norelys, Raimar, Sikiu, Sofymar, Vanessa, Venancio, Yoli y las personas que se me

hayan olvidado mencionar, por haberme dado ánimo en el momento tanto lo necesitaba y ser una inspiración para mí durante mi carrera.

Muchas Gracias

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
CAPITULO I.....	1
1.- Denominación de la empresa.....	1
2.- Unidad objeto de estudio.....	3
3.- Introducción – situación a evaluar	4
4.- Objetivo general	11
Objetivos específicos.....	11
5.- Técnicas de recolección de datos	12
CAPITULO II.....	14
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	14
CONCLUSIONES	148
RECOMENDACIONES	150
BIBLIOGRAFÍA.....	152

CAPITULO I

1.- Denominación de la empresa

Breve Historia de la Cadena Intercontinental Hotels Group 1777 – 1988

Los orígenes del Grupo de Hoteles de Inter-Continental puede ser confirmado hasta 1777, cuando William Bass estableció una fábrica de cerveza en Burton-on-Trent, Reino Unido, ejerciéndose bajo su propio nombre. El negocio prosperó bajo la supervisión de William y su hijo Michael Thomas, convirtiéndose en una de las cerveceras exportadoras y domesticas más exitosas. En 1876, su triangulo rojo fue la primera marca registrada en el Reino Unido.

Durante el crecimiento del negocio participó activamente en la consolidación de la industria, adquiriendo reconocidas empresas regionales tales como Tennents Caledonian en Escocia, y Mitchell's & Butlers en Midlands-Irlanda. Bass se fusionó con Charringtons en London en 1967 dando como resultado posicionarse como el dueño de la cervecería y bares más grande del país.

1989 – Actualidad

El gobierno en la búsqueda de reducir la integración vertical en la industria cervecera, promulgó la legislación de órdenes de cerveza, lo que limitó la cantidad de bares que podían ser propiedad de los productores de cervezas. Esto afectó la industria cervecera del Reino Unido drásticamente, lo que ocasionó la reestructuración de sus empresas y el destino el flujo de

efectivo de los negocios de mayor maduración a otros negocios con potencial dentro de los mercados, lo cual llevo a la inversión en la industria hotelera internacional.

Bass Hotels & Resorts, adquirió su primera cadena hotelera Holiday Inn Hotels en el año 1987, y la Cadena Inter-Continental en 1998. Después de haber fusionado varias cadenas en el año 2001; el Grupo de Bass Hotels & Resorts se denominó Six Continent Hotels, el cual esta conformado por Siete Cadenas Candlewood Suites, Stay Bridge Suites, Holiday Inn Express, Holiday Inn Hotels & Resorts, Hotel Indigo, Crowne Plaza Hotels & Resorts y InterContinental Hotels & Resorts. En Abril del 2003, la cadena Six Continent PLC se separo nuevamente y creo dos compañías donde los negocios de bebidas se denomino Mitchell's & Butlers PLC y el negocio Hotelero se denomino InterContinental Hotels Group PLC.

Historia Breve del Hotel V Centenario Intercontinental Santo Domingo 1984

Se inicia la construcción de la Edificación del Hotel V Centenario de la Empresa Propietaria Inverplata, S.A. El Hotel se apertura en el año 1992.

1994

El Hotel V Centenario se Incorpora a la familia InterContinental y su nombre es cambiado a Hotel V Centenario InterContinental Santo Domingo.

El hotel seleccionado para realizar la pasantía es el Hotel V Centenario Inter-Continental Santo Domingo, categorizado 5 estrellas por el Ministerio de Turismo de República Dominicana. En la actualidad, el hotel trabaja bajo la

modalidad tradicional, en el cual se pagan todos los consumos al finalizar la estadía; e igualmente con el plan americano; el cual incluye en la tarifa de la habitación el desayuno.

La planta física del hotel consta de una torre con 212 habitaciones, 3 restaurantes, 5 bares y 10 salones para la realización de eventos, convenciones y un Casino.

Geográficamente está ubicado en la capital de República Dominicana, Santo Domingo, Avenida George Washington N° 218, Sector El Malecón. Actualmente es administrada por la Operadora Six Continents, cuyo propósito es satisfacer a cabalidad las inquietudes de sus huéspedes y clientes.

2.- Unidad objeto de estudio

La unidad donde se realizó la pasantía fue el Departamento de Bares, adscrita a la Dirección de Alimentos y Bebidas. Esta unidad tiene bajo su mando 5 bares (Cuadro N° 1), además supervisa la producción y servicio de bebidas de Room Service y Banquetes.

CUADRO 1
BARES DEL HOTEL

Nombre del bar	Tipo de bar	Capacidad (pax)
Le Brasserie	Bar principal y Sub-almacén	108
Tascamar	Restaurante de especialidades con bodega de vinos.	88
La Piazza	Lobby bar	30
Bambú	Snack-bar ubicado en el área de piscina.	50 (aprox.)
La Pérgola	Bar nocturno	70

Fuente: Elaborado por el autor (Mayo, 2003).

3.- Introducción – situación a evaluar

En la actualidad, las empresas que se dedican a la prestación de servicios turísticos como: Agencias de Viajes, Transporte Turístico Terrestre y Hoteles, no pueden subsistir con solo ejecutar su producto básico, sino que deben enfocar su interés a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus huéspedes y clientes para así mantenerse en el mercado y poder captar una participación significativa del mismo, que día a día se hace más competitivo, porque los huéspedes y clientes son más exigentes.

En este sentido, la finalidad de la empresa hotelera es ofertar servicios, principalmente de alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento.

En este orden de ideas, el servicio de alimentos y bebidas reviste importancia dado que su función principal es la preparación y servicio de las comidas y cócteles para los huéspedes y clientes; razón por la cual se hace necesario la aplicación de un adecuado proceso operativo, para cumplir con los estándares de servicio que establece la cadena Six Continents.

Por su parte la operación de bebidas reviste una particular importancia en la actividad hotelera porque proporciona cifras de ingresos significativos en opinión de Katsigris y Porter (2003, p.58); además, genera un contacto interpersonal entre los huéspedes y los trabajadores de los distintos puntos de ventas, representando parte de la imagen corporativa que percibe el huésped o cliente del hotel. En este sentido, Daft (2000, p.130) expresa: “que la tecnología de servicio se define por la producción y consumo simultáneo donde un cliente y un empleado interactúan para crear el servicio”.

En este contexto, un Departamento de Bares planificado, organizado, estructurado, coordinado y controlado en una empresa hotelera, es primordial, ya que esto, puede producir un margen de ganancias satisfactorio y la prestación de un servicio óptimo; teniendo como valor agregado la satisfacción del huésped o cliente. Desde esta óptica Gómez (1994, p.270) considera que:

Los defectos de organización en la estructura de una empresa pueden ser la causa primordial de la deficiencia entre resultados productivos o improductivos de la empresa. Los defectos pueden deberse a una mala organización, falta de dirección y administración adecuada, funciones internas, mala comunicación, poca o ninguna cooperación, mala distribución del trabajo, etc.

Lo cual demuestra que elementos como es la organización, dirección, funciones internas, comunicación, distribución del trabajo, y definición de las responsabilidades de cada puesto, son piezas fundamentales en el proceso de la prestación de un conglomerado de servicios dentro de la operación hotelera.

A su vez, en una eficiente operación de bebidas deben establecerse reglas y objetivos para determinar los deberes de cada persona que labora dentro de esta área. Estas reglas con directrices y procedimientos deben plantearse en un programa de entrenamiento por los directivos de la organización, lo cual redundaría en una clara distribución de cargos lo que a su vez permitirá una operación rentable y de buena calidad de servicio; para tal efecto se requiere un manual que expongan las políticas y procedimientos, como menciona Gómez (Ob. cit, p.378):

Un manual es un conjunto de documentos que partiendo de los objetivos fijados y las políticas implantadas para lograrlo, señala la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quien los realizará, qué actividades han de desempeñarse y la justificación de todas y cada una de ellas, en forma tal que constituyen una guía para el personal que ha de realizarlas.

Los manuales son usados como instrumentos para solventar cualquier situación en el desempeño de sus funciones y tienen como objetivo principal instruir al personal sobre las responsabilidades, objetivos, tareas y cometidos, así como, cargo o denominación en el organigrama; como afirma Gómez (Ob. cit, p.379) que:

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, destacan el relativo a los manuales administrativos, ya que el aprendizaje de la organización, por una parte, y por otra, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son de fuente de información en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la mejor realización de las tareas que se le han encomendado.

En el caso específico del Departamento de Bares del Hotel V Centenario Inter-Continental, durante las actividades diarias del departamento se pudo apreciar que no existen procedimientos documentados para las operaciones diarias, no se observó descripción ni especificación puestos formalmente establecidos en un manual de políticas y procedimientos, información corroborada en entrevista exploratoria¹ con el Asistente Operativo de Alimentos y Bebidas y la Gerente de Entrenamiento, quienes manifestaron: que esta situación estaba afectando el servicio debido a que los empleados de esta área realizan sus tareas, cometidos y procedimientos de manera improvisada o de acuerdo con su experiencia, lo cual lleva a la variación de servicio y disconformidad con las exigencias del Director de Alimentos y Bebidas.

1. En entrevista exploratoria semi-estructurada en el propósito de identificar la situación a evaluar y conocer la disponibilidad de la empresa para aceptar la realización de la investigación.

Además, se pudo evidenciar otras fallas tales como:

- ✚ La duplicidad de funciones, ejemplo del mismo se evidenció entre el Asistente Operativo de Alimentos y Bebidas y el Supervisor de Bares, ya que ambos realizaban varias actividades tales como: las requisiciones de almacén, transferencias, recepción de ordenes especiales de bebidas, y la supervisión del servicio de bebidas en eventos especiales, debido a que no se sabía cuales eran las tareas y cometidos de sus puestos de trabajo.
- ✚ Fallas de coordinación con otros departamentos debido a que se desconoce como proceder al tener que solicitar o coordinar con otro departamento alguna actividad. Ejemplo de esto se evidencio al momento de que se recibían solicitudes de servicio de bebidas, para las reuniones del Departamento de Ventas con Medios de Comunicación, Mayoristas, etc. y no se mandaba ningún tipo de soporte documental, por lo cual el autor se entrevisto con el Asistente Operativo de Alimentos y Bebidas para indagar sobre el como proceder y el Asistente no pudo darle instrucciones de cómo proceder.
- ✚ Falta de briefings (Cortas reuniones informativas) departamentales para informar al personal sobre los eventos o distribución del mismo en caso de eventos especiales.
- ✚ Improvisación en las rutinas diarias dado que no se le han entregado las pautas o descripciones de puesto, lo cual ha causado diferencias en el servicio prestado en cada uno de los

bares ya que los barmen prestan el servicio de manera empírica, lo cual no permite la estandarización del servicio, esta situación podría perjudicar el costo de la operación en bebidas.

- ✚ Desconocimiento de la política de potencial de bebidas dado que la información no es transmitida al personal operativo de bares por el Director de Alimentos y Bebidas, por lo cual los barmen servían los tragos en las copas y vasos errados y en su mayoría le sobraba bebidas preparadas en las licuadoras y vasos mezcladores, los cuales eran desechados, lo que producía falta o sobrante en las existencias de los productos, lo que podría afectar tanto el servicio de bebidas como el costo de la operación en bebidas.
- ✚ Las requisiciones de Almacén de Bebidas, son realizadas por los barmen sin cumplir el Par Stock, desconociendo cual era la cantidad correcta para ordenar.
- ✚ No se realiza los inventarios físicos diarios y semanales de los bares, lo cual demuestra la falta de supervisión y control de las existencias, lo que podría producir un desabastecimiento de productos en los bares afectando así el servicio de bebidas.

Se observó que no se cumplían los estándares de servicio establecidos por la cadena (Anexo I), por ejemplo en el punto BL28 no se cumplía debido que los bares no estaban abastecidos con toda la cristalería pautaada. De mantenerse esta situación en el Departamento de Bares se vería afectado la

satisfacción del cliente y huésped, el servicio y costo del servicio bebidas del Departamento de Bares.

Las deficiencias anteriormente mencionadas pueden ser solventadas, por un manual ya que los mismos son utilizados para normar las tareas, cometidos e informar al personal de sus tareas, cometidos, y responsabilidades; en este sentido Gómez (Ob. cit, p.378) plantea:

Los manuales administrativos son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructura y especificaciones de puestos y/o procedimientos de una institución o unidad administrativa, y que conocidos por el personal sirven para normar su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de la misma.

Debido a estas evidencias el pasante pretende confeccionar un manual de políticas y procedimientos para el Departamento de Bares del Hotel V Centenario Inter-Continental Santo Domingo – Republica Dominicana, basado en la metodología de elaboración de manuales de políticas y procedimientos de Álvarez Torres (1999) que enfoca los siguientes aspectos que son denominados como Procedimientos Maestros, donde pauta cada uno de los elementos que conforman un Manual de Políticas y Procedimientos.

Los Elementos que se pautan para la elaboración del Manual de Políticas y Procedimientos son:

 Propósito del Manual

- ✚ Alcance
- ✚ Responsabilidades
- ✚ Definiciones
- ✚ Documentos aplicables y/o anexos
- ✚ Procedimientos

4.- Objetivo general

Diseñar un Manual de Procedimientos para el Departamento de Bares del Hotel V Centenario Inter-Continental Santo Domingo.

Objetivos específicos

4.1 Analizar estructura organizativa del Departamento de Bares.

4.2 Analizar las actividades operativas y administrativas del Departamento de Bares.

4.3 Plantear la estructura del Manual de Políticas y Procedimientos para el Departamento de Bares del Hotel V Centenario Santo Domingo – Republica Dominicana.

5.- Técnicas de recolección de datos

Entre las técnicas utilizadas para la obtención de información en la presente pasantía en el Hotel V Centenario Inter-Continental Santo Domingo están:

Entrevistas No Estructuradas :

- Se realizaron entrevistas a La Gerente de Entrenamiento (Tutora Empresarial) para indagar sobre los perfiles del personal del Departamento de Bares
- Se realizaron entrevistas semanales con el Director de Alimentos y Bebidas para tratar sobre los informes diarios realizados por pasante y solicitar información sobre manuales, reportes, y otro material escrito del departamento.
- Se ejecutaron entrevistas diarias con los Asistentes Operativos de Alimentos y Bebidas para solicitar información sobre las operaciones y funciones del Departamento.
- También se establecieron entrevistas diarias con los Supervisores y/o Encargados de todas las áreas de Alimentos y Bebidas para obtener información sobre las operación del personal de bares otras áreas de la Dirección de A & B.

- ✚ Observación directa y participativa en los procesos, tareas y cometidos que comprenden los estándares de servicio que se aplican al Departamento de Bares, lo cual permitió al pasante en su desempeño tomar nota de las observaciones.
- ✚ Revisión de material escrito del Departamento de Bares (Manuales de operación de equipos, Menues, Formatos, Reportes, Estándares, etc.)

CAPITULO II

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El Hotel V Centenario Intercontinental, posee una organización de tipo lineal-funcional, donde en la Gerencia General se concentra toda la autoridad y por consiguiente todas las decisiones finales. Para Gómez (Ob. Cit., p.199)

El Sistema de organización Lineal es aquel en que la autoridad y responsabilidad correlativas se transmiten íntegramente por una sola línea para cada persona o grupo. En este sistema cada individuo obedece a un solo jefe para todos los aspectos, y únicamente a este reporta.

A su vez, los departamentos que integran la organización se interrelacionan entre si, en la cual, los subordinados son directamente responsables ante su superior y así sucesivamente a través de los niveles jerárquicos. En este sentido Gómez (Ob.Cit., p.201) comenta:

La Organización funcional se impone particularmente en los grandes centros de trabajo, donde al frente de cada departamento esta un jefe que tiene a su cargo una función determinada, y como superior a todos los jefes esta un gerente o director que coordina las labores de aquellos conforme el pensamiento de la empresa.

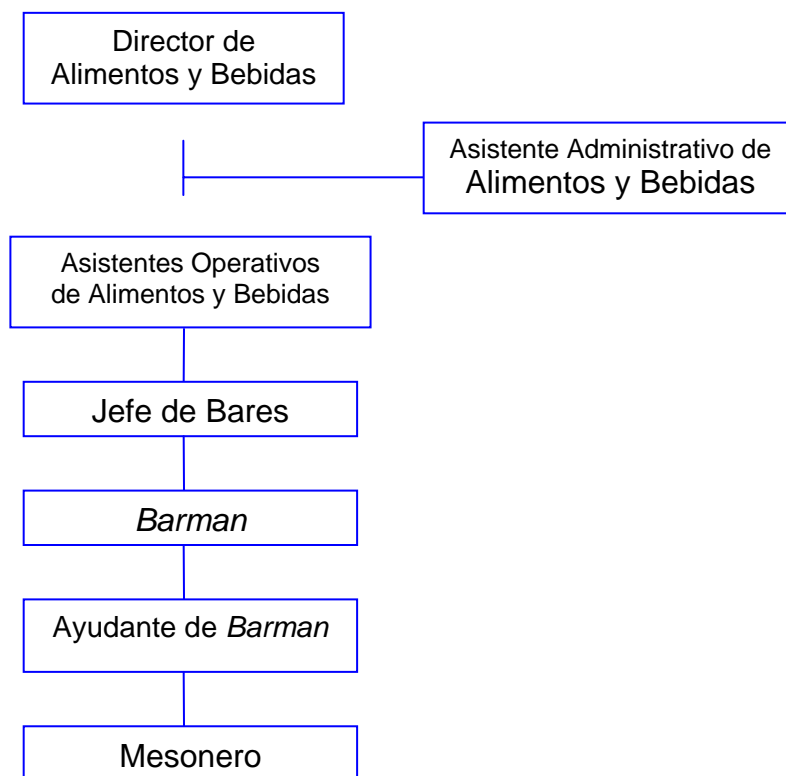
CUADRO 2

Niveles Jerárquicos del Departamento de Bares			
Puesto	Nivel	Absoluto	%
Director de A y B	Ejecutivo Alto	1	5
Asistentes de A y B	Ejecutivo Medio	3	15
Jefes de Área	Supervisorío	1	5
Personal Operativo	Operativo	15	75

Numero de personas que laboran en el Dpto. de Bares: 20

Fuente: Elaborado por el autor (Diciembre, 2004).

Estructura organizativa actual del departamento de bares



Fuente: Elaborado por el Autor con la asistencia del Asistente Operativo de A & B.

Después de haber consultado con la gerente de entrenamiento y realizar varias consultas bibliográficas se observó que la estructura organizativa actual del departamento no esta en concordancia con las necesidades para la realización de las actividades cotidianas de la operación de bebidas; ejemplo de esto, se confirmó en casos, donde la asistente administrativo de alimentos y bebidas no estaba autorizada para dar el visto bueno o autorizar ningún procedimiento o tarea administrativa estando en un nivel ejecutivo medio, lo que confirma que realiza un papel secretarial dentro del departamento. A su vez, además se observó con el jefe de bares que retrasaba las entregas de materia prima y suministros debido a que el mismo jefe de bares era la persona que solicitaba todo lo necesario para todos los bares y además era la persona que los surtía.

Descripción de las actividades para provisión de materia prima y suministros en los bares

La provisión de materia prima y suministros en los bares viene dado por el llenado del formato "PEDIDO DE ALMACEN" (Forma 1) donde se identifica lo siguiente:

Departamento: en este campo se coloca el nombre del departamento o bar solicitante.

Fecha: se refiere al día, mes y año expresado en números este campo esta ubicado al lado derecho del campo DEPARTAMENTO.

Art. No. : Este campo se refiere al código que se le da al artículo. Ejemplo 02092903 Botella de vino blanco Luna di Luna.

Cant. Pedida: renglón donde se coloca expresado en números la cantidad de artículo que se están solicitando.

Detalle: campo donde se escribe en letras legibles el nombre del artículo solicitado.

Unidad: campo que describe la medida de los artículos solicitados, Ejemplo: lata, botella, caja, paquete, etc.

Cantidad Entregada: este campo indica la cantidad de artículos entregados expresado en números.

Costo: este campo esta compuesto por dos columnas, en una se coloca el precio unitario del articulo y en la otra el costo total del articulo.

Existencia: campo donde se coloca que cantidad del articulo esta en existencia en el almacén.

Observaciones: campo que utiliza el jefe de almacén para informar de alguna situación al Departamento de Costos. Ejemplo articulo de poca rotación y elevada existencia.

Pedido por: área donde firma el Barman o Jefe de Bares solicitante

Autorizado por: área donde firma el Asistente Operativo de A y B o el Directo de A y B después de haber chequeado que el llenado del formato era correcto.

Entregado por: área donde firma el Jefe o Asistente de Almacén después de haber entregado la mercancía.

Recibido por: área donde firma la persona de Bares después de que esta conforme con los artículos que recibe.

Dep. Costos: área donde firma el Departamento de Costos al recibir el formato y pasar la información a su base de datos.

La provisión de materia prima y suministros del Departamento de Bares del Hotel V Centenario Inter-Continental, Santo Domingo, se realiza a través del formato "Pedido de Almacén" éste sirve para registrar las transacciones efectuadas. Para Ince-Turismo (1992, p.59), "Utilizando el formulario en el cual cada departamento solicitante señala los productos que le son necesarios para cumplir sus actividades".

En este sentido, el departamento de bares del Hotel V Centenario Inter-Continental, Santo Domingo, usa el formato como requerimiento indispensable y obligatorio para efectuar las diferentes requisiciones,

facilitando así el control de los inventarios de bebidas. Una de las herramientas de control que se utilizan por el departamento de bares es el proceso de distribución de las copias de la forma “Pedido de Almacén” y las firmas autorizadas de acuerdo a las políticas del departamento de costos, logrando cumplir con los principios que establece Roachat (2000, p.53) en los siguientes términos

Jamás entregar (sic) la mercancía sin un albarán o pedido, a cambio. El economato tiene sobre todo el aspecto de una formula cuyas diferentes apartados designan:

- Departamento emisor del mismo

- Fecha

- Cantidad

- Artículo y su descripción

- Peso

- Precio (apartado a completar por el contralor)

- Firma del que lo emite

- Firma de quien recibe la mercancía

- Importe total (apartado a completar por el contralor)

- Firma del contralor que habrá calculado el importe

El formato de “Pedido de Almacén” esta conformado por un original (blanco) y dos copias (azul y amarillo). La original la retiene el almacén para sus archivos y realizar los asientos en el Kardex y en el sistema computarizado, La 1ª copia se remite al departamento de costos para registrar y verificar los asientos e inventarios y la 2ª copia la retiene el departamento de bares para su archivo y control.

A través de la observación y participación en las rutinas de la operación de bebidas se observó que la 2ª copia de “Pedido de Almacén” no se estaba archivando correctamente, la asistente administrativo de alimentos y bebidas retenía las copias para archivarlas y las colocaba en una acordeón sin ordenarlas ni clasificarlas.

Otra de las observaciones fue que en muy pocas ocasiones los diversos bares realizaban “Pedidos al Almacén” debido a que todo lo necesario para su operación era suministrado por el bar principal (bar del restaurante Brasserie). Por lo cual, en el bar principal cada vez que realiza un pedido debe tomar en cuenta los demás bares, además de banquetes y room service. Esta tarea fue realizada por el autor durante la pasantía.

Al participar en la realización de los pedidos al almacén y la reposición de los bares se observó, que no se existe par stock en los bares por lo cual se puede confirmar que los barman realizan las solicitudes de reposición de artículos de manera empírica y subjetiva, solicitaban lo requerido para su operación diaria después de realizar un sondeo de la existencia y solicitaban la cantidad que creyeran necesario. Causante de fallas o discrepancias en la

operación ya que en cada bar se realizaba sus tareas de manera distinta y sin parámetros o reglas para guiar como y cuando pedir todo el material para su operación.

El autor sin embargo, a través de la observación directa y participante encontró el problema que está dirigido a la tercera copia de color amarilla correspondiente al departamento solicitante.

El departamento de bares no lleva un registro y control de las copias que le corresponde, donde una vez realizada la solicitud y despacho de bebidas del almacén general, éstas copias son dejadas en un acordeón sin clasificarlo, y sin ordenarlo por fecha. Otras de las fallas que se pudieron observar en el departamento de bares es que el "Pedido al Almacén" es realizado todo los días en horas de la mañana, luego son realizadas las transferencias debido a que todo las bebidas y materia prima de todos los bares del hotel son cargados al bar principal (Le Brasserie). Esto ha dado como consecuencia retraso en el servicio debido a que se presenta retrasos en la entrega al haber una persona repartiendo las bebidas y materia prima necesaria para la operación de cada bar, debido a que los pedidos al almacén son solicitados el mismo día en que se despacha, por lo cual todo requisición o pedido al almacén debe ser solicitada el un día antes de su entrega; en este sentido Afirma Youshimatz (1986,p.85) "Las requisiciones deben ser entregadas un día antes de su despacho, con la finalidad de preparar los pedidos por adelantado y evitar retrasos en el proceso".

A continuación se nombraran cada una de los bares y los materiales y suministros que solicitan al jefe de bares:

- **Bar del Restaurante La Brasserie**

Suministros: pitillos, portavasos con y sin logo, palillos, servilletas con y sin logo, removedores con logo, comanderas, bolígrafos con logo, cheques de consumo, cheques de atenciones, cheques oficiales, formato de horario de trabajo, requisición de almacén, traspaso de mercaderías, traspaso de bebidas, requisición de servicio (solicitud a mantenimiento).

Cristalería: vasos, copas y ceniceros, shot glasses (Shooter).

Loza: tazas con sus respectivos platillos, cafeteras, azucareras, teteras (agua caliente y leche).

Utensilios para bares: cucharillas mezcladoras, coladores, destapadores, saca corchos, cuchillos, tablas para cortar frutas, jarras, bandejas, cucharillas, copa medidora, etc.

Bebidas: bebidas alcohólicas, refrescos, agua mineral con y sin gas, cerveza, leche descremada y completa.

Alimentos: frutas, frutas confitadas, aceitunas, infusiones.

Abarrotes: sal, pimienta, salsa inglesa, salsa tabasco, amargo de angostura, canela, albahaca, moscada, Salsa A-1.

- **Bar del Restaurante Tascamar**

Suministros: pitillos, portavasos con y sin logo, palillos, servilletas con y sin logo, removedores con logo, cajita de fósforos con el logo, comanderas, bolígrafos con logo, cheques de consumo, cheques de atenciones, cheques oficiales, requisición de almacén, traspaso de mercaderías, traspaso de bebidas, requisición de servicio (solicitud a mantenimiento).

Cristalería: vasos, copas y ceniceros.

Loza: tazas con sus respectivos platillos, cafeteras, azucareras, teteras (agua caliente y leche).

Utensilios para bares: cucharillas mezcladoras, coladores, destapadores, saca corchos, cuchillos, tablas para cortar frutas, jarras de vidrio y cristal, bandejas, cucharillas, copa medidora, etc.

Bebidas: bebidas alcohólicas, refrescos, agua mineral con y sin gas, cerveza, leche descremada y completa.

Alimentos: frutas, frutas confitadas, aceitunas, infusiones, capsulas de café, semillas de café.

Abarrotes: sal, pimienta, salsa inglesa, salsa tabasco, amargo de angostura, canela, albahaca, moscada.

- **Bar La Pérgola**

Suministros: pitillos, portavasos con y sin logo, palillos, servilletas con y sin logo, removedores con logo, cajita de fósforos con el logo, cigarrillos, comanderas, bolígrafos con logo, cheques de consumo, cheques de atenciones, cheques oficiales, traspaso de mercaderías, traspaso de bebidas, requisición de servicio (solicitud a mantenimiento).

Cristalería: vasos, copas y ceniceros.

Utensilios para bares: cucharillas mezcladoras, coladores, destapadores, saca corchos, cuchillos, tablas para cortar frutas, jarras de acero inoxidable, bandejas, copa medidora, etc.

Bebidas: bebidas alcohólicas, refrescos, agua mineral con y sin gas, cerveza, jugos concentrados de fruta.

Alimentos: frutas, frutas confitadas, aceitunas, semillas de café.

Abarrotes: sal, pimienta, salsa inglesa, salsa tabasco, amargo de angostura, canela, albahaca, moscada, salsa A-1.

- **Bar & Grill Bambú**

Suministros: pitillos, portavasos con y sin logo, palillos, servilletas con y sin logo, removedores con logo, cajita de fósforos con el logo, cigarrillos, comanderas, bolígrafos con logo, cheques de consumo, cheques de

atenciones, cheques oficiales, traspaso de mercaderías, traspaso de bebidas, requisición de servicio (solicitud a mantenimiento).

Cristalería: vasos, copas y ceniceros.

Utensilios para bares: cucharillas mezcladoras, coladores, destapadores, saca corchos, cuchillos, tablas para cortar frutas, jarras de acero inoxidable, bandejas, cucharillas, copa medidora, etc.

Bebidas: bebidas alcohólicas, refrescos, agua mineral con y sin gas, cerveza, jugos concentrados de frutas.

Alimentos: frutas, frutas confitadas, aceitunas.

Abarrotes: sal, pimienta, salsa inglesa, salsa tabasco, amargo de angostura, canela, albahaca, moscada, salsa A-1.

- **Bar Piazza**

Suministros: pitillos, portavasos con y sin logo, palillos, servilletas con y sin logo, removedores con logo, cajita de fósforos con el logo, comanderas, bolígrafos con logo, cheques de consumo, cheques de atenciones, cheques oficiales, traspaso de mercaderías, traspaso de bebidas, requisición de servicio (solicitud a mantenimiento).

Cristalería: vasos, copas y ceniceros.

Utensilios para bares: cucharillas mezcladoras, coladores, destapadores, saca corchos, cuchillos, tablas para cortar frutas, jarras de acero inoxidable, bandejas, copa medidora, etc.

Bebidas: bebidas alcohólicas, refrescos, agua mineral con y sin gas, cerveza, jugos concentrados de fruta.

Alimentos: frutas confitadas, aceitunas, capsulas de café, semillas de café.

Abarrotes: sal, pimienta, salsa inglesa, salsa tabasco, amargo de angostura, canela, albahaca, moscada, salsa A-1.

Nº de Transferencias: este campo ya viene impreso con números arábigos de color rojo teniendo secuencia correlativa, aunque este control no se toma en cuenta actualmente.

Del Bar: campo para el nombre del departamento o punto de venta que va a proveer al bar de algún producto.

A: nombre del bar que solicita la transferencia del producto.

Fecha: campo correspondiente para colocar el día, mes y año en números arábigos.

Código No.: el código que se le establece dentro de la empresa para cada uno de los productos.

Cantidad: columna para colocar la cantidad en números arábigos del producto solicitado.

Descripción: campo donde se describe el artículo a solicitar.

Tem.: campo referido a la medida de los productos.

Costo Unitario: campo para ser llenado por el Departamento de Costos y se coloca en números arábigos la cantidad del costo.

Costo Total: campo para ser llenado también por el Departamento de Costos y se coloca en números arábigos la cantidad total de cada producto.

Precio de Ventas Unitario: campo para ser llenado por el Departamento de Alimentos y Bebidas y se coloca en números arábigos la cantidad establecida.

Ordenada por: firma de la persona que solicita la transferencia.

Despachada por: una vez revisado por el Jefe inmediato del área solicitante, este campo es firmado generalmente por la persona que recibe el producto transferido.

Este formato está conformado por una original y dos copias, la original de color blanco, 1ª copia de color rosado y la 2ª copia de color amarilla. Su distribución se realiza al departamento de costo, departamento solicitante y bar proveedor respectivamente.

A través de la observación directa y participante se pudo verificar que este formato es muy utilizado por el personal del departamento de bares, debido a que todos los bares se proveen de un solo bar (el bar principal), el bar del Restaurante La Brasserie, lo que conlleva a tener una gran cantidad de transferencias diariamente, y además se observó que el asistente operativo de alimentos y bebidas no archivaba las transferencias correctamente, no las clasificaba ni las ordenaba por fecha.

En cuanto a las transferencias que se ejecutan se pudo observar que se utilizan en ocasiones no acordes, ejemplo de ello es que se realizan muchas transferencias diariamente para llevar la cantidad de insumos que son entregados a diario a todo los bares del hotel, donde solo se deberían realizar las transferencias cuando exista una necesidad de alguna materia prima y el almacén no tenga existencia del mismo o que el almacén este

cerrado en el momento en que algún bar requiera suministro. En cuanto a esto particular Ince-Turismo (1992, p.99) comenta que: "Las transferencias ocurren: Cuando el almacén está cerrado o cuando el almacén no tiene lo solicitado y lo hay en otro centro de producción".

Forma 3

"Atenciones especiales para room service"

Departamento de Guest Relations

Atenciones Especiales Para Room Service

Junio /200

<i>Atención Requerida</i>	<i>Room Number</i>	<i>Solicitado Por</i>

Ordenado Por: _____ *Favor de Cargarlo A:* _____

Atenciones de _____

Fuente: Suministrado por la Asistente Administrativa de A y B (Julio 2001).

Fecha: campo correspondiente para colocar el día, mes y año en números arábigos.

Atención Requerida: campo correspondiente para colocar la descripción del plato o bebida(s) de la atención que se va a realizar.

Room Number: campo correspondiente para colocar el número de habitación, área o salón donde se debe montar la atención especial.

Solicitado Por: campo correspondiente para colocar el nombre de la persona que solicita la atención especial.

Ordenado Por: campo correspondiente para colocar el nombre de la persona y departamento quien realiza la orden de la atención especial.


Favor de Cargarla A: campo correspondiente para colocar el departamento al que se le realiza el cargo de la atención especial.

Atenciones de: El nombre del otorgante de la atención especial.

Este formato es fotocopiado para obtener, una original y tres copias. Su distribución se realiza al departamento de costo la original, y las 3 copias respectivamente al chef ejecutivo, al jefe de bares y a guest service (Six Continents Club).

A través de la observación directa y participante se pudo verificar que este formato no tiene numeración para llevar el control, además de no poseer un reglón donde sea autorizado y tampoco archivado ni clasificado por el asistente operativo de alimentos y bebidas.

Forma 4
 “Confirmación de grupos”


 CENTENARIO
INTERCONTINENTAL
 SANTO DOMINGO

CONFIRMACION DE GRUPOS

FECHA	DE JUNIO 200
--------------	---------------------

RESTAURANTE LA BRASSERIE

BOSPOR	CANTIDAD DE PAX: _____
ULTRAMAR JUAN DOLIO	CANTIDAD DE PAX: _____
ULTRAMAR PTO. PTA.	CANTIDAD DE PAX: _____
CLUB CARIBE STO. DGO.	CANTIDAD DE PAX: _____
PREMIER TOURS	CANTIDAD DE PAX: _____
EMOTIONS	CANTIDAD DE PAX: _____
YAMILE MELGEN (VENTAS)	CANTIDAD DE PAX: _____
PREMIERE TOURS JUAN D.	CANTIDAD DE PAX: _____
GO CARIBIC	CANTIDAD DE PAX: _____
BANQUETES	CANTIDAD DE PAX: _____

TOTAL DE PAX RESTAURANTE LA BRASSERIE * _____

TASCAMAR

BOSPOR	CANTIDA DE PAX
BANQUETES	CANTIDAD DE PAX: _____
TOTAL PAX EN TASCAMAR	
TOTAL GENERAL PAX	

C.C. ORIENTE GENERAL, FRONT OFFICE, CONTABILIDAD, DIRECTOR DE A & B, CHIEF EXECUTIVO, LA BRASSERIE, BARES
 SR. ADOLFO: PREPARAR BUFFET PARA: * PAX EN LA BRASSERIE * * PAX EN TASCAMAR
 *Incluidos los guías y chóferes

Av. G. Washington 218 - Aptdo. Postal 2890 - Santo Domingo, R. D. - Tel: (809) 221-0000 - Fax: (809) 221-2020
 Internet site: <http://www.interconil.com> e-mail: santodomingo@interconil.com

Fuente: Suministrado por la Asistente Administrativa de A y B (Julio 2001).

Fecha: campo correspondiente para colocar el día, mes y año en números arábigos.

Restaurante: campo correspondiente para colocar el nombre del restaurante donde se realizara el servicio de alimentos y bebidas para los grupos establecidos.

Cantidad de Pax: campo correspondiente para colocar el número de comensales por agencia.

Total de Pax: campo correspondiente para colocar el total de comensales por restaurante, área o salón.

Total General de Pax: campo correspondiente para colocar el número total de comensales para la fecha establecida.

Este formato es fotocopiado para obtener, una original y seis copias. Su distribución es la siguiente la original a la gerencia general, y las 6 copias respectivamente al director de alimentos y bebidas, chef ejecutivo, jefe de bares, capitán de mesonero del restaurante pautado, supervisor de recepción y contraloría.

A través de la observación directa y participante se pudo verificar que este formato es distribuido antes de las 8 a.m para que cada departamento realice sus preparativos y este listo para el servicio a la hora pautada, ya que en su mayoría estos son confirmaciones de grupos que solicitan servicio en horas de la tarde.

Lugar: correspondiente para colocar el lugar exacto donde esta ubicada la falla o necesidad de servicio.


Descripción: correspondiente para colocar una breve descripción de la necesidad de servicio, falla o discrepancia.

Nota: los demás campos son utilizados por la Dirección de Mantenimiento.

Este formato está conformado por una original y dos copias, la original de color blanco, 1ª copia de color amarillo y la 2ª copia de color mostaza. Su distribución se realiza al departamento de costo, departamento solicitante y la sección de la dirección de mantenimiento que ejecuta el servicio.

A través de la observación directa y participante se pudo verificar que este formato es no posee ningún reglón donde se autorice la requisición de servicio antes de ser mandada a la dirección de mantenimiento, y además se observo que la asistente administrativa de alimentos y bebidas no archivaba las requisiciones de servicio correctamente, no las clasificaba ni las ordenaba por fecha.

Forma 6
"Comanda"

 CENTENARIO INTER-CONTINENTAL SANTO DOMINGO		Fecha _____
ORDEN		52374
Mesonero No. _____	Mesa _____	
Número Personas _____	Habitación _____	
APERITIVO - TRAGO		
1	5	
2	6	
3	7	
4	8	
ENTRADA		
1	4	
2	5	
3	6	
PLATO PRINCIPAL		
1	4	
2	5	
3	6	
POSTRE		BEBIDAS
1	1	
2	2	
3	3	
4	4	
5	5	
6	6	
Mesonero _____		

Fuente: suministrado por la asistente administrativa de a y b (julio 2001).

Fecha: campo correspondiente para colocar el día, mes y año en números arábigos.

Mesonero No. : Campo correspondiente para colocación del nombre o número que se le designe a los mesoneros

Mesa: campo correspondiente para colocar el número que se le designa a la mesa.

Este formato está conformado por una original y dos copias, la original de color blanco, 1ª copia de color amarillo y la 2ª copia de color mostaza. Su distribución se realiza al bar y/o cocina respectiva, al cajero departamental del bar o restaurante respectivo y al asistente administrativo de alimentos y bebidas.

A través de la observación directa y participante se pudo afirmar que este formato no es clasificado ni ordenado dentro de los archivos que se utilizan en la dirección de alimentos y bebidas y que no se utilizan los renglones establecidos en la comanda para facilitarle el trabajo al cajero departamental y barman de cada punto de venta de alimentos y bebidas.

Forma 7
 “Cheques de consumo”

The image shows two examples of consumption check forms from Centenario Inter-Continental Santo Domingo. Both forms include logos for La Pergola, Pizzeria, Ascamar, and La Brasserie, and a table for recording service details.

Forma 7: “Cheques de consumo”

Forma 7 (Left): SERVICIO DE PISO - ATENCIONES

Nº. 250

Cam.	Pers.	Terr.	Hab.	Hora	Fecha	Número

Cam.: 250

Valor: _____

Forma 7 (Right): PRIVATE DINING - SERVICIO DE PISO

Nº. 5900

Cam.	Pers.	Terr.	Hab.	Hora	Fecha	Número

Cam.: 5900

Valor: _____

Fuente: Suministrado por la Asistente Administrativa de A y B (Julio 2001).

Cam.: campo correspondiente a el número de mesonero que esta realizando el servicio.

Pers.: campo correspondiente a la cantidad de comensales a quienes se le realiza el servicio.

Term.: Numero del Terminal donde se introduce la orden al sistema de facturación Micros.

Mesa.: campo correspondiente a el número de la mesa o punto de la barra donde se realiza el servicio.

Fecha.: Campo correspondiente a la fecha que se realiza el servicio e introducción al sistema Micros.

Hab.: Corresponde al numero de habitación del comensal del comensal si desea cargar este consumo a la cuenta de su habitación.

Nombre: Corresponde al nombre del comensal del comensal si desea cargar este consumo a la cuenta de su habitación.

Firma: corresponde a la firma del comensal si desea cargar este consumo a la cuenta de su habitación.

Camarero: Corresponde al nombre del mesonero que realizo el servicio.

Este formato está conformado por una original y una copia, la original de color blanco con rojo, y la copia de color amarillo. Su distribución se realiza al bar y al cajero departamental del bar o restaurante para la respectiva preparación, servicio y facturación.

A través de la observación directa y participante se pudo afirmar que este formato se lleva adecuadamente, lo que favorece tanto a la administración como al cliente debido a su rapidez y flujo de trabajo.

Otros de los elementos que infringen en la operación de bebidas es la inexistencia de Par Stock en cada uno de los bares, lo cual causa que las solicitudes de materia prima sean pautadas empíricamente, lo que causa a su vez deficiencias o retardos en el servicio ya que no hay suficiente materia prima para realizar el servicio cuando hay un elevado número de comensales a servir. En este sentido el par stock para Felipe (1986, p.196) es:

Un método de control sencillo y efectivo. Deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

El nivel de par stock se establece para cada bar (número de botellas mínimo necesario para poder atender los días de mayor venta más un mínimo de seguridad).

El número de botellas vacías se registra y son las que se repondrán cada día.

Por otra parte otras, las fallas más notables que resaltaron el personal operativo es que no se informa cual es su función y todas las tareas que deben de cumplir durante su jornada laboral, lo que resulta en el desarrollo de las tareas y cometidos de su cargo de manera empírica lo que causa que la operación de bebidas sea distinta en cada bar lo que dificulta el proceso de control en la operación de bebidas.

Otras de las aseveraciones resaltadas por la gerente de entrenamiento y supervisores de otras áreas de alimentos y bebidas es que no se cumplen los planes de capacitación, lo que resulta en el personal del departamento de bares trabajen y ejecuten sus funciones de manera empírica. También se

detectó, la existencia de la duplicidad de funciones entre el asistente operativo de alimentos y bebidas y el jefe de bares, durante el período de pasantía pudo observar que ambos cumplían funciones tales como la recepción de bebidas con el receptor de mercancía, supervisión de eventos, etc.

Debido a los comentarios y aseveraciones de la gerente de entrenamiento y del personal de confianza de las diferentes secciones de alimentos y bebidas a continuación se harán breves comentarios de de varias de las actividades operativas que se realizan en el departamento de bares:

En caso de incendios, en el departamento de bares se designan a diferentes personas a diferentes brigadas para cumplir tareas específicas en caso de una emergencia de este tipo. Al barman se solicita que guíe a los comensales a la salida de emergencia más cercana; el ayudante del barman es el designado a buscar el extintor y a atacar el incendio; y la cajera departamental se encarga de informar al departamento de seguridad y a la central telefónica para que se comuniquen con los bomberos de la jurisdicción.

Al asistir al huésped o cliente atragantado, en cada punto de venta se organiza un equipo para estar preparados en caso de que se presente una emergencia de este tipo con unos de los comensales, en este caso si la persona puede mantenerse de pie uno de los mesoneros de bares se coloca en la parte trasera del comensal y coloca sus manos sobre el estomago y inmediatamente debajo de las costillas de la persona, y aprieta hacia adentro y hacia arriba, mientras la cajera departamento llama al departamento de seguridad y la central solicitando asistencia medica profesional.

En el caso de la inducción a nuevos empleados y/o pasantes, se observó que esta es una de las actividades operativas que no se realizan en la dirección de alimentos y bebidas.

En referencia a la atención al cliente en las mesas o barras, se observó que se realiza un buen servicio en ambas ocasiones pero no se cumplen las pautas que dictan los estándares de servicio de la cadena.

En cuanto al manejo de quejas y consultas, se observó que los empleados hacen un esfuerzo para proveerle la mayor atención al comensal o cliente, y darle a atender al comensal que lamenta su molestia. Aunque se observó a su vez que el personal informa del reclamo pero no se asegura que se le de seguimiento para asegurar que se cumpla los requerimientos o necesidades de comensal o cliente.

En referencia a la venta sugestiva, se observó que tanto el personal operativo como supervisorío lo realiza, pero también se observa que el personal operativo no es capacitado para realizar esta actividad y que este lo realiza de manera empírica sin saber los detalles o información necesaria sobre lo que ofrece al comensal o cliente.

En cuanto a al mantenimiento preventivo de bares, se observó que el departamento de bares realiza con el asesoramiento de la dirección de mantenimiento planes de mantenimiento preventivo mensuales, permitiendo el cabal funcionamiento de todos lo equipos operacionales.



En materia de la limpieza de los bares, se observo que realiza muy eficazmente, sin embargo el personal en muchas oportunidades no usa los



químicos o productos pautados para cada tipo de limpieza, ya sea para los pisos, utensilios, equipos, etc.



Finalmente en este sentido, a través de la observación directa y participante en la operación de bebidas la falta de controles, en efecto todas estas fallas administrativas y operativas señaladas anteriormente afectan directamente los presupuestos por el departamento de costos, la dirección de alimentos y bebidas, el departamento de bares y el departamento de compras y calidad de servicio establecidos tanto por la dirección de alimentos y bebidas como los de la cadena Inter-Continental; ejemplo de los planes afectados por la situación anteriormente mencionada son el plan de compras pautado por los departamentos de costos y compras, los presupuestos realizados por la dirección de alimentos y bebidas y el departamento de bares, así infringiendo en los niveles de costo y utilidad en la operación bebidas.



En consecuencia todas estas observaciones y aseveraciones tanto de la gerente de entrenamiento como los supervisores de diferentes áreas de la dirección de alimentos y bebidas, son lo que lleva al autor a confeccionar el Manual de Políticas y Procedimientos para Bares del Hotel V Centenario Intercontinental Santo Domingo – Republica Dominicana.



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
RESEÑA HISTORICA DE LA CADENA Y EL HOTEL		
Código: DB-RHI-01	Página 1 / 103	
<p style="text-align: center;">Breve Historia de la Cadena InterContinental Hotels Group 1777 - 1988</p> <p>Los orígenes del Grupo de Hoteles de Inter-Continental puede ser confirmado hasta 1777, cuando William Bass estableció una fábrica de cerveza en Burton-on-Trent, Reino Unido, ejerciéndose bajo su propio nombre. El negocio prospero bajo la supervisión de William y su hijo Michael Thomas, convirtiéndose en una de las cerveceras exportadoras y domesticas más exitosas. En 1876 su triangulo rojo fue la primera marca registrada en el Reino Unido.</p> <p>Durante el crecimiento del negocio participo activamente en la consolidación de la industria, adquiriendo reconocidas empresas regionales tales como Tennents Caledonian en Escocia, y Mitchells & Butlers en Midlands-Irlanda. Bass se fusiono con Charringtons en Londres en 1967 dando como resultado posicionarse como el dueño de la cerveceras más grande y bares en el país.</p> <p style="text-align: center;">1989 – Actualidad</p> <p>El gobierno en la búsqueda de reducir la integración vertical en la industria cervecera, promulgo la legislación de órdenes de cerveza, lo que limito la cantidad de bares que podían ser propiedad de los productores de cervezas. Esto afecto la industria cervecera del Reino Unido drásticamente, lo que ocasiono la reestructuración de sus empresas y el destino el flujo de efectivo de los negocios de mayor maduración a otros negocios con potencial dentro de los mercados, lo cual llevo a la inversión en la industria hotelera internacional.</p> <p>Bass Hotels & Resorts adquirió su primera cadena hotelera Holiday Inn Hotels en el año 1987, y la Cadena Inter-Continental en 1998. Después de haber fusionado varias cadenas en el año 2001 el Grupo de Bass Hotels & Resorts se denomino Six Continent Hotels, el cual esta conformado por Siete Cadenas Candlewood Suites, StayBridge Suites, Holiday Inn Express, Holiday Inn Hotels & Resorts, Hotel Indigo, Crowne Plaza Hotels & Resorts y InterContinental Hotels & Resorts.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
RESEÑA HISTORICA DE LA CADENA Y EL HOTEL		
Código: DB-RHI-01	Página 2 / 103	
<p>En Abril del 2003 la cadena Six Continent PLC se separo nuevamente y creo dos compañías donde los negocios de bebidas se denomino Mitchells & Butlers PLC y el negocio Hotelero se denomino InterContinental Hotels Group PLC.</p> <p>Breve Historia del Hotel V Centenario Intercontinental Santo Domingo 1984</p> <p>Se inicia la construcción de la Edificación del Hotel V Centenario de la Empresa Propietaria Inverplata, S.A. El Hotel se apertura en el año 1992.</p> <p>1994</p> <p>El Hotel V Centenario se Incorpora a la familia InterContinental y su nombre es cambiado a Hotel V Centenario InterContinental Santo Domingo.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
MISION Y VISION DEL HOTEL		
Código: DB-MV-01	Página 3 / 103	
<p style="text-align: center;">Misión:</p> <p>Trazar un Crecimiento siguiendo la lealtad de los huéspedes, entregando un servicio que satisfaga sus necesidades y exceda sus expectativas, a través del trabajo de empleados motivados y delegados efectivamente, resultando en segmentos y marcas líderes para InterContinental Hotels Group, PLC y un resguardo para nuestra compañía y funcionarios.</p> <p style="text-align: center;">Visión:</p> <p>Mantenernos como el líder en República Dominicana, en calidad y servicio; excediendo las expectativas de nuestros clientes, empleados, y propietarios, así como la imagen de la comunidad.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
OBJETIVOS DEL MANUAL		
Código: DB-OB-01	Página 4 / 103	
<p>Los manuales administrativos son herramientas utilizadas para acelerar, documentar, evaluar, organizar y mejorar las operaciones administrativas y operativas del personal de una empresa.</p> <p>El manual de políticas y procedimientos es una de las tantas herramientas administrativas que se utilizan para capacitar al personal sobre las políticas, tareas, cometidos, y procedimientos del área de trabajo designada. En este sentido Gómez (Ob. cit, p.378) plantea:</p> <p style="text-align: center;">Los manuales administrativos son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructura y especificaciones de puestos y/o procedimientos de una institución o unidad administrativa, y que conocidos por el personal sirven para normar su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de la misma.</p> <p style="text-align: center;"><u>Por lo cual el objetivo del manual es:</u></p> <p>Capacitar al personal de bares para que conozcan el funcionamiento interno a lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos, normativas, procedimientos tanto administrativos como operativos que forman parte de la ejecución de las labores cotidianas de la operación de bebidas. A su vez, ser utilizado como una herramienta que auxilie en la inducción de puesto, adiestramiento y capacitación del personal; ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.</p> <p>Servir de herramienta de análisis, control y estandarización de las rutinas de trabajo para evitar alteración.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
BASE TEORICA DE LAS BEBIDAS ALCOHOLICAS		
Código: DB-BT-01	Pagina 5 / 103	
<p>Bebidas Alcohólicas: Son las especies alcohólicas aptas para el consumo humano provenientes de la fermentación, destilación, preparación o mezcla de productos alcohólicos de origen vegetal, salvo las preparaciones farmacéuticas, jarabes y similares. Estas especies no podrán tener una fuerza real superior a 50° G.L.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aguardiente: Es la mezcla Hidroalcohólica para cuya graduación no puede ser inferior a 40° G.L. La simple denominación de "Aguardiente" se reserva para el producto proveniente de la caña y sus derivados. Los demás aguardientes simples se expenderán con una denominación que indique la materia prima de que proviene. 2. Tequila: Es la mezcla hidroalcohólica proveniente de la destilación del jugo fermentado del agave maguey tequilana, con no menos de dos años de envejecimiento, cuyo grado alcohólico no podrá ser inferior a 40° G.L. Puede laborarse por mezcla de maguey tequilana y alcohol de caña en proporción tal que el 30%, por lo menos, del alcohol del producto final provenga de la materia fermentable de la agave maguey tequilana. Su color podrá ser corregido con caramelo. 3. Ron: Es la mezcla hidroalcohólica proveniente de la dilución del alcohol obtenido de la destilación de los mostos fermentados de la caña de azúcar y sus derivados, con no menos de dos años de envejecimiento, cuya graduación alcohólica no podrá ser inferior a 40° G.L. A dicha mezcla se le podrá agregar, antes o después del envejecimiento saborantes, maceraciones de frutas frescas o secas, cortezas, maceraciones de virutas de roble, caramelo, blending y demás sustancias. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
BASE TEORICA DE LAS BEBIDAS ALCOHOLICAS		
Código: DB-BT-01	Pagina 6 / 103	
<p>4. Brandy: Es la mezcla hidroalcohólica obtenida de la dilución de alcohol proveniente de la destilación del mosto de la uva fermentada, con no menos de dos años de envejecimiento. Su grado Alcohólico no podrá ser inferior a 40° G.L. A esta especie se le podrá agregar saborantes, maceraciones de virutas de roble, caramelo, blending. El alcohol de las sustancias añadidas computado a 100° G.L, con no menos de dos años de envejecimiento que se emplee en la elaboración de un brandy, debe provenir siempre de la uva y no podrá ser superior al 33% del alcohol anhidro total.</p> <p>5. Whisky: Es la mezcla Hidroalcohólica elaborada con alcohol proveniente de la fermentación y destilación de mostos de granos o cereales, con no menos de dos años de envejecimiento y cuyo grado alcohólico no podrá ser inferior a los 40° G.L. A esta especie se le podrá agregar saborantes, maceraciones de virutas de roble, caramelo, blending.</p> <p>6. Ginebra: Es la mezcla hidroalcohólica resultante de la destilación o redestilación del alcohol etílico aromatizado con bayas de enebro, en combinación o no con otros vegetales, maceraciones, infusiones, o redestilados, con adición o no de agua, aceites esenciales, azúcar y alcohol. El producto final no podrá tener un grado alcohólico inferior a 40° G.L.</p> <p>7. Vodka: Es la mezcla hidroalcohólica proveniente de un alcohol rectificado, cuyo grado alcohólico no podrá ser inferior a 40° G.L.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

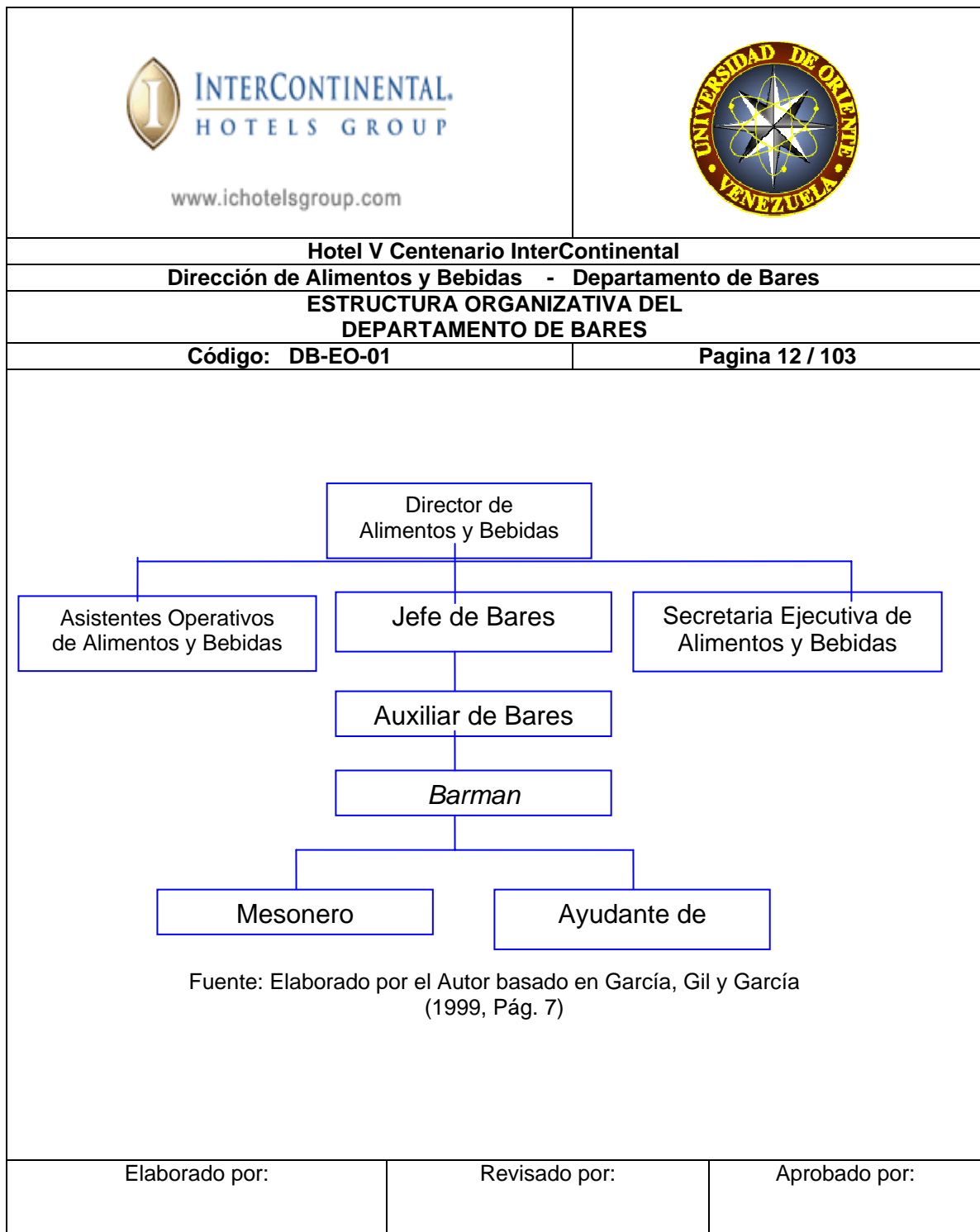
 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
BASE TEORICA DE LAS BEBIDAS ALCOHOLICAS		
Código: DB-BT-01	Página 7 / 103	
<p>8. Vino: Es el producto obtenido de la fermentación alcohólica total o parcial del jugo o del mosto de la uva, con la adición de agua o sin ella antes de la fermentación y con una fuerza real comprendida entre 7° y 14° G.L, ambos inclusive. Cuando sea elaborado con uvas pasas, se indicará en la etiqueta esta condición de la fruta.</p> <p>9. Champaña: Es el vino cuyo anhídrido carbónico proviene exclusivamente de una segunda fermentación de azúcares adicionales introducidos como licor de tirage, que se efectúa en botellas o tanques cerrados. Puede ser adicionado del llamado "Licor de expedición" para obtener los tipos seco, semi-seco y dulce, reservándose las denominaciones de "bruto" y "natural" para distinguir en cada caso el producto original.</p> <p>10. Cerveza: Es la bebida obtenida por la fermentación alcohólica de mosto elaborado con agua, cebada malteada, lúpulo, cereales germinados o no, azúcares. Su grado alcohólico deberá estar comprendido entre 3° G.L. y 7° G.L., ambos inclusive.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
POLÍTICAS PARA PERSONAL DE BARES		
Código: DB-PO-01	Página 8 / 103	
<p style="text-align: center;">Dentro del marco administrativo de las empresas, las políticas son normativas o lineamientos que se utilizan para dar una orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo, así se logra tratar cualquier situación de una manera consistente al personal de los distintos niveles jerárquicos del departamento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todo el personal adscrito al Departamento de Bares asistirá puntualmente con quince (15) minutos de anticipación a su sitio de trabajo. 2. El personal de bares ofrecerá al cliente y al huésped un servicio de bebidas bajo las pautas y estándares de higiene. 3. El personal de bares velará por el óptimo funcionamiento de todos los puntos de ventas para brindar un servicio eficiente teniendo como base la prestación de óptima en el servicio de bebidas. 4. Los gerentes y supervisores de alimentos y bebidas brindarán a los trabajadores adscritos al Departamento de Bares óptimas condiciones de trabajo bajo un ambiente de higiene y seguridad laboral. 5. Mantendrá las líneas de comunicación con los Departamentos que se relacionan directamente con el Departamento de Bares. 6. Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades a realizar por el personal, para mantener un continuo incremento de ventas y mantener los niveles de costos a través de los diferentes procedimientos, tareas y cometidos. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
HIGIENE Y SEGURIDAD DEL PERSONAL DE BARES		
Código: DB-HS-01	Página 9 / 103	
<p style="text-align: center;">Propósito:</p> <p>✚ Asegurar que los estándares de higiene Y seguridad se estén cumpliendo a cabalidad en los bares y restaurantes.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todo el personal debe tomar una ducha antes de comenzar su jornada de trabajo y asegurar que las uñas estén bien limpias. 2. Es obligatorio que todo el personal de bares use desodorante. 3. Las manos deben ser lavadas meticulosamente antes de comenzar su jornada de trabajo, después de usar el baño, manipular artículos no comestibles, fumar, usar equipo, manejar dinero y al cambiar de un alimento o bebida a otra. 4. Mantenga las uñas cortas y limpias, y solo se usará esmaltes transparentes que dan brillo a las uñas y esta permitirá visualizar la higiene en las mismas. 5. Durante el servicio cuando se estén manipulando alimentos en los bares, las manos deben ser lavadas varias veces meticulosamente para mantenerlas limpias. 6. Para evitar contaminaciones cruzadas, las manos deben ser lavadas al terminar de realizar una bebida que conlleve la manipulación de alimentos o varios licores. 7. Lavarse constantemente la cara con agua y jabón, para mantener una apariencia fresca durante la jornada de trabajo. 8. Cepillarse los dientes tres veces al día, para mantener una dentadura limpia y un aliento fresco y agradable en todo momento. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
HIGIENE Y SEGURIDAD DEL PERSONAL DE BARES		
Código: DB-HS-01	Página 10 / 103	
<p style="text-align: center;">9. El cabello de estar corto y peinado.</p> <p style="text-align: center;">10. El uso de bigotes y barbas debe ser muy corto y bien arreglado, sino no se permitirá el uso.</p> <p style="text-align: center;">11. Las mujeres se deberán recoger el cabello con accesorios discretos en color, tamaño y estos deberán tener concordancia con el estilo y color del uniforme.</p> <p style="text-align: center;">12. El maquillaje de las mujeres deberá ser sencillo y en colores claros acordes con el color del uniforme.</p> <p style="text-align: center;">13. Los uniformes de las áreas de producción y servicio de bares no deben ser usados fuera del complejo.</p> <p style="text-align: center;">14. Deberá cambiar o retirar de lavandería un uniforme limpio diariamente.</p> <p style="text-align: center;">15. Presentarse en su puesto de trabajo con el uniforme completo y portando la placa de identificación del lado del logo de la empresa y arriba de este.</p> <p style="text-align: center;">16. Verifique que el uniforme esté debidamente limpio; sin arrugas, y revisando que no presenten roturas, descosidos y falta de botones.</p> <p style="text-align: center;">17. Asegúrese de usar correa o cinturón de color negro para que tengo concordancia con los zapatos.</p> <p style="text-align: center;">18. Deberá usar zapatos flexibles tipo mocasín o cerrados de color negro.</p> <p style="text-align: center;">19. Usará siempre medias o calcetines de color negro y deberán ser cambiados diariamente.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
HIGIENE Y SEGURIDAD DEL PERSONAL DE BARES		
Código: DB-HS-01	Página 11 / 103	
<p>20. No es permitido que el personal del Departamento de Bares fume en ninguno de los puntos de ventas de la Dirección de Alimentos y Bebidas.</p> <p>21. Cortadas y heridas abiertas deben ser tratadas y cubiertas inmediatamente para evitar contaminación.</p> <p>22. Personal que este infectado con alguna enfermedad contagiosa, tal como un resfriado o gripe, debe buscar atención medica inmediata y mantenerse alejado de los bares y demás áreas de A & B hasta que se haya curado.</p> <p>23. Al presentar cualquier tipo de enfermedad contagiosa o problema digestivo que cause vomito o diarrea debe ser notificado inmediatamente, para evitar contaminación del servicio de bebidas.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:






 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Director de Alimentos y Bebidas		Reporta a: Gerente General	Trabajadores en el Cargo: 1
Código: DB-DP-01		Página 13 / 103	
<p style="text-align: center;">Supervisa a: Chef Ejecutivo Asistentes Operativos de A & B Gerente de Banquetes Jefe de Restaurantes Jefe de Bares Jefe de <i>Steward</i></p> <p style="text-align: center;">Coordina con: Presidencia Gerencia General Dirección de Habitaciones (Six Continents Club) Dirección de Ventas y Mercadeo Contraloría de Costos Almacén General</p> <p style="text-align: center;">Misión del Cargo: Asegurar que los estándares, las políticas y procedimientos establecidos, sean ejecutados a cabalidad, para lograr ofrecer una excelente y máxima experiencia al cliente, perpetuando de esta manera, los altos niveles de calidad de la Cadena InterContinental Hotels Group.</p> <p style="text-align: center;">Deberes y Responsabilidades del Cargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurarse de tener su debido tiempo la elaboración y preparación de los proyectos anuales y mensuales, reportes y presupuestos y el desarrollo de los conceptos y cambios que mejoren el potencial de la utilidad. 2. Delegar la autoridad y responsabilidad sobre su personal, para la ejecución de algunos factores relacionados con la operación, sin dejar de ser responsable en última instancia de la operación. El Director de Alimentos y Bebidas deberá responder por las acciones del personal adscrito a su Dirección. 			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Director de Alimentos y Bebidas		Reporta a: Gerente General	Trabajadores en el Cargo: 1
Código: DB-DP-01		Página 14 / 103	
<p>3. Es el principal agente responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento físico de los productos <ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento en el servicio <ul style="list-style-type: none"> • Precios • Comercialización y Mercadeo <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Públicas • Calidad y Consistencia del servicio y del producto • Elaboración mensual del presupuesto para las publicaciones en la prensa de las promociones de las áreas de A & B. <ul style="list-style-type: none"> • Todos los factores de costos. • Limpieza de todas las áreas de A & B y sus adyacencias. • Selección final, entrenamiento y evaluación del personal. <ul style="list-style-type: none"> • Producción de los beneficios de la Dirección. • Proyectar a sus empleados una actitud positiva y motivada. • Planificar y mostrar preocupación por el entrenamiento recibido por su personal. • Conocer de las cifras, presupuesto versus la realidad en las cifras de ventas y costos. <p>4. Junto con el Gerente General, el Jefe de Compras y el Jefe de Almacén, elaboran especificaciones estándar de compras de alimentos y bebidas, además de auxiliar en el establecimiento de los máximos y mínimos.</p> <p>5. Elaborar, auxiliado por el chef y el contralor de costos, las hojas de costos de recetas estándar, tanto para comidas como para bebidas.</p> <p>6. Autorizar la adquisición de mercancías cuyos requisitos no estén dentro de las especificaciones estándar de compras y para las compras especiales de contado utilizando el fondo</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Director de Alimentos y Bebidas		Reporta a: Gerente General	Trabajadores en el Cargo: 1
Código: DB-DP-01		Página 15 / 103	
<p>7. Autorizar las notas de ventas de promoción, relaciones públicas y cortesía.</p> <p>8. Controla sus gastos prudentemente para así poder cumplir con las fechas límites de los proyectos especiales.</p> <p>9. Se rodea de un equipo y le delega las tareas administrativas y operativas para estar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible durante los periodos picos. • Manejar una operación limpia llevando a cabo supervisión del Chef Ejecutivo y sus cocineros para así confirmar que se esta cumpliendo a cabalidad las políticas y procedimientos establecidos. • Asegurarse de que los Gerentes y Jefes de las diferentes dependencias de A & B proyecten profesionalismo y que sus subordinados transmitan vocación al servicio y calor humano. • Asegurarse que el personal operativo estén bien aseados y uniformados. <p>10. Verificar los <i>bin card</i> y los precios de los productos para planificar el alcance o sobrepaso de las metas del presupuesto.</p> <p>11. Programación de todas las actividades artísticas, a presentar en los Bares y Restaurantes.</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Director de Alimentos y Bebidas		Reporta a: Gerente General	Trabajadores en el Cargo: 1
Código: DB-DP-01		Página 16 / 103	
<p>12. Programación de las ferias gastronómicas en los Bares y Restaurantes.</p> <p>13. Establecer los platos, bebidas y precios de los menús de los diferentes Restaurantes, <i>Room Service</i>, Banquetes, y las Cartas de Bebidas y Vinos en coordinación con el Chef Ejecutivo, Contralor de Costos, Asistente Operativo de A & B y Gerente de Banquetes, además de asegurarse de la actualización de las mismas.</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Secretaria Ejecutiva de Alimentos y Bebidas		Reporta a: Director de A & B	Trabajadores en el Cargo: 1
Código: DB-DP-02		Página 17 / 103	
<p>Supervisa a: Personal operativo en conjunto con los Gerentes y Jefes de las diversas áreas de A & B.</p> <p>Coordina con: Todos los departamentos. Chef Ejecutivo Asistentes Operativos de A & B Gerente de Banquetes Jefe de Restaurante Jefe de Bares</p> <p>Misión del Cargo: Asistir y asegurarse de que todas las actividades y producción de la Dirección de Alimentos Y Bebidas, alcancen los altos niveles de calidad de la Cadena Intercontinental Hotels Group.</p> <p>Deberes y Responsabilidades del Cargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ser cuidadoso y estar familiarizado con cada aspecto de la operación de Alimentos y Bebidas. 2. Tener conocimiento de la filosofía de la empresa y las políticas y procedimientos de la Dirección de Alimentos y Bebidas. 3. Trabajar en proyectos especiales que se le son asignados por el Director de Alimentos y Bebidas. 4. Asegurar de mantener al Director de Alimentos y Bebidas al tanto de toda la información que le llega de otros departamentos. 5. Asegurar de hacer llegar los memos, cartas, fax, email, etc. que se le designen lleguen con prontitud a las personas o departamentos involucrados. 			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Secretaria Ejecutiva de Alimentos y Bebidas		Reporta a: Director de A & B	Trabajadores en el Cargo: 1
Código: DB-DP-02		Página 18 / 103	
<p>6. Darle seguimiento a las quejas, discrepancias, solicitudes, controles e inventarios.</p> <p>7. Asistir al Director y diversos Gerentes y Jefes de la diversas áreas de A & B con la transcripción y presentación de los reportes, presupuestos, proyectos, cartas, memos y comunicaciones.</p> <p>8. Realizar diariamente la revisión de los <i>Log Book</i> de cada área de A & B para informarle al Director de los acontecimientos del día.</p> <p>9. Realizar el tour de inducción a los nuevos empleados adscritos a la Dirección de A & B, y luego remitirlos al Gerente o Jefe de área de A & B correspondiente.</p> <p>10. Perfeccionar sus habilidades en la dirección de personal y administración.</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Asistente Operativo de Alimentos y Bebidas		Reporta a: Director de A & B	Trabajadores en el Cargo: 2
Código: DB-DP-03		Página 19 / 103	
<p>Supervisa a: Asistente Administrativo de A & B Gerentes y Jefes de A & B Personal operativo de A & B</p> <p>Coordina con: Todos los departamentos. Chef Ejecutivo Asistente Administrativo de A & B Gerente de Banquetes Jefe de Restaurante Jefe de Bares</p> <p>Misión del Cargo: Supervisar y asegurar de que todas las actividades y producción de la Dirección de Alimentos Y Bebidas, alcancen los altos niveles de calidad de la Cadena InterContinental Hotels Group.</p> <p>Deberes y Responsabilidades del Cargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tener conocimiento de la filosofía de la empresa y las políticas y procedimientos de la Dirección de Alimentos y Bebidas. 2. Asumir la responsabilidad de supervisar los departamentos de A & B. 3. Sus principales obligaciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Selección de personal. • Asignación de tareas a los Gerentes y Jefes de A & B. <ul style="list-style-type: none"> • Programa turnos de trabajo y vacaciones. • Autoriza las horas extras. • Autoriza permisos al personal. • Elabora reportes de asistencia. 			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Asistente Operativo de Alimentos y Bebidas		Reporta a: Director de A & B	Trabajadores en el Cargo: 2
Código: DB-DP-03		Página 20 / 103	
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisa puntualidad, aseo y disciplina de su personal. <ul style="list-style-type: none"> • Establece juntas periódicas entre sus empleados. • Supervisa el uso de los materiales y el equipo de restaurante. • Capacita a su personal con la asistencia de los Gerentes y Jefes de A & B en los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> - presentación personal. - Normas de cortesía. - Trabajo en equipo. - Sistema para tomar ordenes. - Formas de escribir órdenes. - Sistemas de Comandas - Ventas de restaurante y bar. <ul style="list-style-type: none"> - Formas de servir. - Formas de retirar los platos y bebidas. <ul style="list-style-type: none"> - Prevención de accidentes. - Manejo de bandejas. - Estaciones de servicio. - Presentación de cuentas. <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de propinas. - Trafico en la cocina. - Montaje de mesas. - Tipos de cubiertos. - Arreglos de Mesa. - Montaje de buffet. - Método de catar vinos. - Formas de abrir las botellas de vino. - Forma de almacenar y servir vinos. 			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Asistente Operativo de Alimentos y Bebidas		Reporta a: Director de A & B	Trabajadores en el Cargo: 2
Código: DB-DP-03		Página 21 / 103	
<ul style="list-style-type: none"> - Doblado de servilletas. - Formas de los cortes de carne. - Formas de hacer las figuras de hielo. - Explicación de cada uno de los platillos de los menús. <p>4. Supervisar la calidad del servicio según las normas y procedimientos establecidos en la capacitación.</p> <p>5. Establecer formatos para la revisión de equipos.</p> <p>6. Atender casos de quejas de los huéspedes personalmente si se amerita.</p> <p>7. Requisitar personal eventual para eventos especiales.</p> <p>8. En eventos importantes, realizar funciones de Jefe de Restaurante y de Capitán de mesoneros.</p> <p>9. Establecer normas referentes al cuidado del equipo operativo de la Dirección A & B.</p> <p>10. Establecer y dar seguimiento a los controles e inventarios con la autorización del Director de A & B.</p> <p>11. Hacer revisiones constantes al sistema de comandas.</p> <p>12. Participar en la elaboración de menús y cartas de bebidas en colaboración del Director de A & B y el Chef Ejecutivo.</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Asistente Operativo de Alimentos y Bebidas		Reporta a: Director de A & B	Trabajadores en el Cargo: 2
Código: DB-DP-03		Página 22 / 103	
<p>13. Realizar las recetas estándar tanto de alimentos como bebidas con la colaboración del Director de A & B, Chef Ejecutivo y Jefe de Bares.</p> <p>14. Estar constantemente informado de los pronósticos de ocupación para diseñar su plan de trabajo.</p> <p>15. Colaborar con el Director de A & B y el Director de Ventas y Mercadeo en los programas, ferias y promociones de A & B.</p> <p>16. Revisar y autorizar las solicitudes al almacén y al departamento de compras que realizan los Gerentes y Jefes de A & B.</p> <p>17. Hacer el seguimiento de las solicitudes de servicio mandadas a la Dirección de Mantenimiento por sus subordinados.</p> <p>18. Evaluar con el Director de A & B, la calidad de los vinos que el hotel desea comprar.</p> <p>19. Colaborar con el Gerente de Banquetes para calcular la productividad al terminar cada evento.</p> <p>20. Colaborar con el Director de A & B en la elaboración de los presupuestos de ventas y gastos de restaurante y bar.</p> <p>21. Revisar periódicamente los resultados de la operación de A & B.</p> <p>22. Realiza semanalmente un recorrido por las áreas de A & B, con el Director de A & B.</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Jefe de Bares	Reporta a: Asistente Operativo de A & B	Trabajadores en el Cargo: 1	
Código: DB-DP-04		Página 23 / 103	
<p>Supervisa a: Asistente de Bares <i>Barman</i> Ayudante del <i>Barman</i> Mesonero <i>Steward</i></p> <p>Coordina con: Todos los departamentos. Chef Ejecutivo Asistente Operativo de A & B Asistente Administrativo de A & B Gerente de Banquetes Jefe de Restaurante</p> <p>Misión del Cargo: Supervisar, coordinar, controlar y mantener los estándares de calidad en el servicio de bebidas, operación y personal bajo su dependencia, para garantizar un buen funcionamiento y esmerado servicio al cliente en los diferentes bares y eventos especiales del Hotel.</p> <p>Deberes y Responsabilidades del Cargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer la filosofía de la empresa. 2. En conjunto con el Director de A & B y el Asistente Operativo de A & B, establece las metas, políticas y procedimientos a seguir. 3. Chequear el cumplimiento de todos los procedimientos establecidos en el manual. 4. Es el responsable del entrenamiento de su personal en combinación con el Departamento de Entrenamiento y el Asistente Operativo de A & B. 			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Jefe de Bares	Reporta a: Asistente Operativo de A & B	Trabajadores en el Cargo: 1	
Código: DB-DP-04		Página 24 / 103	
<p>5. Programar charlas, talleres, reuniones y cursos para el adiestramiento y readiestramiento del personal.</p> <p>6. Supervisar y controlar el servicio de bebidas en los bares, <i>room service</i> y banquetes, con el objetivo de ofrecer un servicio eficiente y de alta calidad a los clientes.</p> <p>7. Controlar el uso de los equipos, materiales y suministros, con la finalidad de mantener los costos de la Dirección acorde con el presupuesto establecido.</p> <p>8. Elaborar y autorizar el horario del personal necesario, con el objetivo de no alterar la nomina de manera innecesaria.</p> <p>9. Elaborar las listas de asistencia del personal y remitirlo al Asistente Operativo de A & B.</p> <p>10. Revisar los formatos utilizados en el Departamento de Bares, para autorizar los diferentes procesos, como por ejemplo: las transferencias.</p> <p>11. Establecer y mantener un control de los <i>par stock</i> en coordinación con el Asistente Operativo de A & B y el Departamento de Costos.</p> <p style="text-align: center;">12. Realizar <i>briefings</i> diarios con su personal.</p> <p style="text-align: center;">13. Asiste en las contrataciones y evaluaciones del personal de bares.</p> <p>14. Elaborar las requisiciones de los pedidos de bebidas y suministros al Almacén General.</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Jefe de Bares	Reporta a: Asistente Operativo de A & B	Trabajadores en el Cargo: 1	
Código: DB-DP-04		Página 25 / 103	
<p>15. Supervisar la adecuada rotación de inventarios en los bares.</p> <p>16. Supervisar y verificar los inventarios diarios realizados en los bares.</p> <p>17. Mantener un programa de limpieza con el Departamento de Ama de Llaves y la Jefatura de <i>Steward</i>.</p> <p>18. Hacer las devoluciones de los sobrantes de bebidas de eventos al almacén.</p> <p>19. Coordinar con las Direcciones de Habitaciones y Ventas las ordenadas emanadas para el montaje de las atenciones que se montan en las habitaciones de clientes VIP, y asegurar de remitir el soporte de la atención al Asistente Operativo de A & B.</p> <p>20. Supervisa el montaje de los bares en habitaciones de clientes VIP.</p> <p>21. Supervisar el montaje, surtido y desmontaje de los bares móviles en banquetes y eventos especiales.</p> <p>22. Participar en las tomas de inventarios esporádicos y mensuales.</p> <p>23. Es el responsable de coordinar el surtido a los bares de todos materiales, suministros y bebidas necesarios para su operación cotidiana.</p> <p>24. Notifica los daños y roturas que se presentan antes de la apertura y durante el servicio en cada bar.</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Jefe de Bares		Reporta a: Asistente Operativo de A & B	Trabajadores en el Cargo: 1
Código: DB-DP-04		Página 26 / 103	
<p>25. Se reúne mensualmente con el Jefe del Almacén General, para revisar las bebidas de poco uso para darle el uso mas adecuado.</p> <p>26. Autoriza servicios de cortesía, relaciones públicas y promoción.</p> <p>27. Realizar diariamente recorridos generales por todos los bares.</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Asistente de Bares	Reporta a: Jefe de Bares	Trabajadores en el Cargo: 1	
Código: DB-DP-05		Página 27 / 103	
<p>Coordina con: Todos los departamentos. Chef Ejecutivo Asistente Operativo de A & B Asistente Administrativo de A & B Jefe de Bares Gerente de Banquetes Jefe de Restaurante</p> <p>Misión del Cargo: Colaborar, ejecutar y supervisar en mantener los estándares de calidad en el servicio de bebidas, operación y personal bajo su dependencia, para garantizar un buen funcionamiento manteniendo los bares surtidos y esmerado servicio al cliente en los diferentes bares y en las diversas tareas asignadas por el jefe de bares.</p> <p>Deberes y Responsabilidades del Cargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer la filosofía de la empresa. 2. En conjunto con el Jefe de Bares velar por el cumplimiento de las metas, políticas y procedimientos establecidos por la Dirección de A & B. 3. Colaborar en el chequeo del cumplimiento de todos los procedimientos establecidos en el manual. 4. Supervisar, surtir y controlar el servicio de bebidas en los bares, <i>room service</i> y banquetes. 5. Revisar los formatos utilizados en el Departamento de Bares, para autorizar los diferentes procesos, como por ejemplo: las requisiciones de los bares. 			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Asistente de Bares		Reporta a: Jefe de Bares	Trabajadores en el Cargo: 1
Código: DB-DP-05		Página 28 / 103	
<ol style="list-style-type: none"> 6. Velar por que se mantenga los <i>par stock</i> en coordinación con el Asistente Operativo de A & B, Jefe de Bares y el Departamento de Costos. 7. Revisar, buscar autorización y ejecutar las requisiciones de los pedidos de bebidas y suministros al Almacén General. 8. Velar que se cumpla la adecuada rotación de inventarios en los bares. 9. Colaborar con el Jefe de Bares en la supervisión y verificación los inventarios diarios realizados en los bares. 10. Asegurar que lo bares, <i>room service</i> y banquetes realicen las devoluciones de los sobrantes de bebidas de eventos al almacén. 11. Coordinar con el Jefe de Bares el montaje de atenciones emanadas por las Direcciones de Habitaciones y Ventas de las atenciones que se montan en las habitaciones de clientes VIP y salas de reuniones, y asegurar de remitir el soporte de la atención al Asistente Operativo de A & B. 12. Colaborar en el montaje, surtido y desmontaje de los bares móviles en banquetes y eventos especiales. 13. Es el responsable de surtir a los bares de todos materiales, suministros y bebidas necesarios para su operación cotidiana. 14. Notificar los daños y roturas que se presentan antes de la apertura y durante el servicio en cada bar al Jefe de Bares. 			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Barman	Reporta a: Jefe de Bares	Trabajadores en el Cargo: 7	
Código: DB-DP-06		Página 29 / 103	
<p>Supervisa a: Ayudante de <i>Barman</i></p> <p>Coordina con: Chef Ejecutivo Asistente Operativo de A & B Asistente Administrativo de A & B Gerente de Banquetes Jefe de Bares Jefe de Restaurante</p> <p>Misión del Cargo: Organizar y planificar sus actividades en adición a la creatividad para la elaboración de los cócteles a fin de lograr una mayor satisfacción en el servicio prestado a los huéspedes y clientes.</p> <p>Deberes y Responsabilidades del Cargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse 15 minutos antes al bar asignado para realizar los preparativos de apertura. 2. Cumplir con normas de presentación, políticas e higiene personal. 3. Conocer los tipos de bebidas disponibles en el bar. 4. Conocer la preparación de las bebidas que están en la carta de bebidas. 5. Conocer el tipo de vaso o copa en que se debe servir todas las bebidas disponibles 6. Solicitar las reposiciones del <i>par stock</i> diariamente. 7. Promover las buenas relaciones con sus compañeros. 			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Barman	Reporta a: Jefe de Bares	Trabajadores en el Cargo: 7	
Código: DB-DP-06		Página 30 / 103	
<p>8. Servir bebidas a los mesoneros solo después de recibir una comanda por los mismos.</p> <p>9. Entrenar a los ayudantes de <i>barman</i>.</p> <p>10. Colabora con el adiestramiento y readiestramiento de Ayudantes de Bares.</p> <p>11. Distribuir y evaluar las tareas de su ayudante.</p> <p>12. Es responsable por el retiro y entrega de las llaves del bar que le sea asignado para trabajar.</p> <p>13. Preparar y organizar lo necesario para el <i>mise en place</i> del bar.</p> <p>14. Prepara las frutas cortadas utilizadas para la decoración.</p> <p>15. Chequea la calidad de los productos que se utilizan en el bar.</p> <p>16. Colabora con el mantenimiento de control de costos establecidos por la Dirección de A & B.</p> <p>17. Chequea el <i>mise en place</i> realizado por el Ayudante de Bares.</p> <p>18. Prepara las bebidas según las recetas estándar.</p> <p>19. Cumple con los estándares de preparación y servicio de bebidas y cócteles, nacionales e internacionales.</p> <p>20. Realiza las requisiciones de alimentos, bebidas y otros, necesarios para la operación y se la remite al Jefe de Bares.</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Barman		Reporta a: Jefe de Bares	Trabajadores en el Cargo: 7
Código: DB-DP-06		Página 31 / 103	
<p>21. Verifica los utensilios y equipos operativos del bar asignado para trabajar, para detectar faltas o fallas.</p> <p>22. Es responsable de la limpieza diaria del bar.</p> <p>23. Mantiene los estándares de limpieza e higiene en la manipulación de alimentos.</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Ayudante de Barman	Reporta a: Barman	Trabajadores en el Cargo: 4	
Código: DB-DP-07		Página 32 / 103	
<p>Coordina con: <i>Barman</i></p> <p>Misión del Cargo: Diariamente al inicio de las operaciones dentro de sus metas esta el abastecer todas las áreas de consumo para de esta forma asegurar un servicio eficiente de los <i>Barman</i> de turno.</p> <p>Deberes y Responsabilidades del Cargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentarse 15 minutos antes al bar asignado para realizar los preparativos de apertura. 2. Auxiliar al <i>Barman</i> en las siguientes funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con normas de presentación, políticas e higiene personal. <ul style="list-style-type: none"> • Conocer los tipos de bebidas disponibles en el bar. • Conocer la preparación de las bebidas que están en la carta de bebidas. • Conocer el tipo de vaso o copa en que se debe servir todas las bebidas disponibles. <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar las reposiciones del <i>par stock</i> diariamente. • Promover las buenas relaciones con sus compañeros. • Servir bebidas a los mesoneros solo después de recibir una comanda por los mismos. <ul style="list-style-type: none"> • Preparar el mise en place. • Contribuir a mantener el costo de bebidas presupuestado, utilizando la recetas estándares y cumpliéndolas a cabalidad. <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el potencial establecido. • Conocer los huéspedes y clientes asiduos del bar y mantener buen trato y cordialidad con los mismos. 			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Ayudante de Barman		Reporta a: Barman	Trabajadores en el Cargo: 4
Código: DB-DP-07		Página 33 / 103	
<p>3. Realiza la limpieza diaria y constante del bar.</p> <p>4. Colabora con el montaje de <i>display</i> de Bebidas.</p> <p>5. Repone constantemente los estantes y neveras con aquellos productos que hagan falta durante el servicio.</p> <p>6. Participa algunas veces en la preparación de bebidas y cócteles.</p> <p>7. Participa en el montaje y servicio en aquellos eventos que requieren el servicio de bebidas, ejemplo: (<i>coffee break</i>, bienvenidas) etc.</p> <p>8. Repone el Stock de cristalería y loza antes y durante el servicio del bar.</p> <p>9. Colabora con el montaje de algunas estaciones del bar.</p>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Mesonero		Reporta a: Jefe de Bares	Trabajadores en el Cargo: 5
Código: DB-DP-08		Página 34 / 103	
<p>Coordina con: Cajero <i>Barman</i> <i>Ayudante Barman</i></p> <p>Misión del Cargo: Conocimiento profesional de sus funciones, rapidez, coordinación, comunicación, cordialidad, y buen trato a los clientes. Asegurarse de que se cumpla con las políticas y procedimientos de servicio establecidos.</p> <p>Deberes y Responsabilidades del Cargo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar con los otros mesoneros para obtener el máximo de eficiencia en estación de servicio y mantener una constante comunicación, con la finalidad de garantizar un servicio de primera. 2. Asegurarse que la estación de servicio este debidamente montada. 3. Asistir a los <i>briefings</i> y reuniones convocadas por el Jefe de Bares. 4. Prepara el mise en place perteneciente a su área de servicio. 5. Hacer el montaje de las mesas, conforme a los procedimientos establecidos para servicio. 6. Realizar una comanda para cada orden y entregarle la primera copia al <i>Barman</i> o <i>Ayudante Barman</i> para que prepare y entregue la bebida ordenada. 			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 www.ichotelsgroup.com			
Hotel V Centenario InterContinental			
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares			
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS			
Denominación del Cargo: Mesonero		Reporta a: Jefe de Bares	Trabajadores en el Cargo: 5
Código: DB-DP-08		Página 35 / 103	
<p>7. Asegurarse de darle la bienvenida al huésped o cliente y entregarle el menú y carta de bebidas.</p> <p>8. Retirar de las mesas, las copas, platos y demás utensilios.</p> <p>9. Limpiar y montar la barra y mesas tan pronto sean desocupados.</p> <p>10. Auxiliar al <i>Barman</i> y/o Ayudante <i>Barman</i> en sus funciones si es necesario.</p> <p>11. Presentarle el cheque de consumo al cliente dentro de una carpeta y bolígrafo con el logo del Hotel.</p>			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-01	Página 36 / 103	
<p>Nombre: Incendio en los puntos de venta de A & B.</p> <p>Propósito: Para establecer las medidas y acciones adecuadas que se deben ejecutar durante un incendio.</p> <p>Procedimiento:</p> <p>1. Al detectar un incendio, las siguientes acciones se deben llevar a cabo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe llamar a la Dirección de Seguridad para que tome las medidas pertinentes. • Todos los huéspedes y clientes deben ser evacuados y ser llevados a un área segura o fuera de las instalaciones mientras llega la brigada contra incendio del hotel. • Si el incendio proviene de una de las cocinas es necesario usar la manta contra incendio para asfixiar el incendio, y a su vez el extintor de polvo químico seco el cual es recomendado para materiales y líquidos inflamables, grasas y equipos eléctricos conectados. • Si el incendio proviene de uno de los bares es necesario que se use el extintor de polvo químico seco. • Si esta tratando de controlar el incendio y no se pudo controlar, es de la mas alta importancia que se retire a un lugar seguro o fuera de las instalaciones y espere que llegue el Departamento de Bomberos de la Jurisdicción. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-01-2	Página 37 / 103	
<p style="text-align: center;">Nombre: Asistencia a un huésped o cliente atragantado.</p> <p style="text-align: center;">Propósito: Asistir a un huésped o cliente que presente una dificultad como estar atragantado.</p> <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aproxímese al huésped o cliente y pregúntele si se esta atragantando. 2. Si es recibida una confirmación con un movimiento cabeza, parece detrás de la persona y suéltele la corbata o bufanda (si tiene puesta una). 3. A su vez se debe llamar a la Dirección de Seguridad informarle y para que contacten el servicio medico del Hotel. 4. Coloque ambas manos alrededor del estomago inmediatamente debajo de las costillas de la persona, y aprieta hacia adentro y hacia arriba en un solo movimiento con fuerza. Esto debe liberar el objeto y debe reanudar la respiración. 5. Si esto falla, busque atención medica profesional. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-02	Página 38 / 103	
<p>Nombre: Inducción de nuevos empleados</p> <p>Propósito: Para introducir a los nuevos empleados al departamento.</p> <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los nuevos empleados deben ser llevados en un tour por el Asistente Administrativo de A & B, por todas las instalaciones en especial las áreas de A & B, y también debe ser introducido a todos los Gerentes y Jefes de A & B. 2. Luego el Asistente Administrativo de A & B remite al nuevo empleado al Jefe de Bares el se encargara de introducirlo a sus colegas y en mejor detalle su área de trabajo. 3. Los nuevos empleados deben ser informados quien va a ser la persona encargada de su entrenamiento (un tutor). 4. Luego de haber realizado el tour y haber conocido a su jefe de área, debe de trasladarse a la Dirección de Recursos Humanos para conocer al Gerente de Entrenamiento, el cual le entregara todo el material escrito necesario. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-03	Página 39 / 103	
<p style="text-align: center;">Nombre: Atención al Cliente en las mesas o en la barra.</p> <p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer una atención estándar en todos los bares, bajo la misma técnica de atención para que se mantengan los altos niveles de calidad de Six Continents. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir al cliente saludándolo dándole la bienvenida con cortesía y amabilidad. 2. Deje que el cliente escoja el lugar donde desee sentarse, ya sea en la barra o en una mesa. 3. Acompañe al cliente hasta la mesa o barra y ayúdale a retirar las sillas para que se pueda sentar. 4. Pregunte al cliente lo que desea tomar y ofrézcale la carta de bebidas, y entréguesela al anfitrión por el lado derecho (si están en una mesa). 5. Espere un tiempo y muéstrese atento hasta que el cliente decida ordenar. 6. Tome el pedido y coloque delante del cliente un posavasos o secante (si esta en la barra). 7. Sirva las bebidas al cliente y manténgase atento durante la permanencia de éste en la barra o mesa. 8. Despídase del cliente con amabilidad, agradeciendo su visita. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-03-1	Página 40 / 103	
<p>Nombre: Manejo de quejas y consultas</p> <p>Propósito: Manejar las quejas y preguntas eficientemente.</p> <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al indicar un cliente que tiene una queja o una pregunta, lo primero que se debe hacer es mantener silencio y mirar fijamente al huésped o cliente fijamente a los ojos para evitar distracciones, y para que el cliente vea que les estas prestando total atención. 2. Si el huésped o cliente esta muy enervado, es recomendable cambiar de ambiente y pedirle amablemente que discutan su inquietud en una de las oficinas de A & B. 3. Si la no sabe la respuesta a la pregunta busque la persona indicada para darle respuesta al huésped o cliente, infórmele al cliente cual es el departamento que le puede dar respuesta y asegúrese de que el cliente reciba la información con prontitud. 4. Cuando el huésped o cliente haya terminado todo lo que tiene que decir, confirme con el huésped su reclamo, aunque el Departamento no tenga la culpa, discúlpese y exprese preocupación y empatía. 5. Inicie la acción acorde para solventar el problema del huésped o cliente lo mas pronto posible, infórmele al huésped que ya se esta realizando lo necesario para solventar su problema y a su vez infórmele a los departamentos pertinentes. A su vez infórmele a su jefe inmediato para que se comuniquen con el huésped o cliente. 6. Tenga cuidado y no admita culpa, pero como mencionado anteriormente la disposición a solventar el problema y dígame un tiempo aproximado para la solventar el problema. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-03-2	Página 41 / 103	
<p style="text-align: center;">Nombre: Venta sugestiva</p> <p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para realzar la calidad de servicio en los bares del establecimiento. <ul style="list-style-type: none"> • Para incrementar las ventas de bebidas. • Para fomentar el conocimiento minucioso de las bebidas. <ul style="list-style-type: none"> • Para perfeccionar las habilidades de comunicación. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuando llega un cliente a uno de nuestros puntos de ventas, esto es una oportunidad para la venta sugestiva. 2. Al tener el primer contacto con el huésped o cliente, se le debe dar la bienvenida e introducirse, luego explicar todos los detalles del bar y restaurante, todos los platos especiales, bebidas, cócteles y eventos en general. 3. A los pocos minutos se le busca conversación al huésped tales como: “¿Como le fue en la playa hoy?, espero que la haya disfrutado al máximo”. 4. El humor y ambiente esta puesto para un servicio y más aun para una venta sugestiva. Luego se aborda el huésped o cliente diciéndole, “Nuestro especial hoy es, o tenemos una promoción de.....hoy debería aprovecharla, o ¿desea un cóctel, vaso de vino o una cerveza?”. 5. Cuando un huésped o cliente da señales de que se le dificulta tomar una decisión o solicita su ayuda, las sugerencias deberían ser dadas primeramente realizándole preguntas al huésped, para determinar su gusto o preferencia. Al haber determinado sus preferencias, se puede guiar para que tome una decisión. 6. Durante el servicio el mesonero debe estar pendiente para preguntar si desea otra bebida igual u otra bebida. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-04	Página 42 / 103	
<p>Nombre: Procedimientos de Mantenimiento Preventivo de Bares.</p> <p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Mantener el programa de mantenimiento establecido. ✚ Tratar los asuntos de mantenimiento lo más pronto posible. ✚ Asegurar que se detecten con prontitud los posibles riesgos y falla de equipos. ✚ Cerciorar que los equipos están en óptimas condiciones de trabajo. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. los encargados de hacer que se cumpla este procedimiento son los Asistentes Operativos de A & B, el Jefe o Supervisor de Bares y el <i>Barman</i>. 2. El Asistente Operativo de A & B (encargado de bares) debe chequear que: <ul style="list-style-type: none"> • Las diversas neveras no tengan fallas y mantengan las temperaturas apropiadas para la conservación y refrigeración de las bebidas, alimentos y frutas. • Las cafeteras estén limpias y el reinicien su sistema de vapor semanalmente. • Las cavas de conservación y refrigeración estén limpias y que mantengan las temperaturas apropiadas. <ul style="list-style-type: none"> • Las paredes estén limpias y pintadas uniformemente. <ul style="list-style-type: none"> • Las puertas sean fácil de abrir (no rechine). • Las áreas del bar no tengan cerámicas rotas. • Las áreas del bar no presenten desagües rotos o filtraciones de agua. • Los reportes de servicio sean debidamente autorizados y recibidos en el departamento de mantenimiento oportunamente. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-04	Página 43 / 103	
<p>2. El Jefe o Supervisor de Bares debe chequear que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los equipos operacionales se le estén dando el mantenimiento y uso adecuado. <ul style="list-style-type: none"> • Las luces estén operativas. • El techo no tenga filtraciones. • El aire acondicionado este enfriando y manteniendo el área de clientes en la temperatura adecuada. <ul style="list-style-type: none"> • Las cavas y neveras estén en buenas condiciones y mantengan temperaturas constantes. <ul style="list-style-type: none"> • Las sillas, taburetes y mesas estén en buenas condiciones. • Los carritos de hielo estén en buenas condiciones y que sus ruedas estén en buen estado (que no rechinen). <ul style="list-style-type: none"> • Los baños estén limpios y operativos. • El rack de las copas este fijo y seguro. • Los estantes y peldaños del almacén de bebidas estén limpios, en buenas condiciones y que no estén recargados. <ul style="list-style-type: none"> • Los carritos de traslado de pedidos este limpio y operativo. • Las puertas a los diferentes gaveteros y almacén de bebidas estén operativos y en buenas condiciones de presentación. <ul style="list-style-type: none"> • Los puntos de venta estén operativos y cargados de papel. • El Sistema Micros (caja de los puntos de venta) este operativo y que sus diferentes impresoras estén operativas y cargadas de papel. <p>3. El <i>Barman</i> debe chequear que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las cavas y neveras estén en buenas condiciones. • Los equipos de operación estén limpios y en perfecto estado de operación para realizar el servicio de bebidas. • El lavaplatos no este tapado, ni que tenga llaves rotas o oxidadas. <ul style="list-style-type: none"> • La cristalería no presente rayados o roturas. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-04	Página 44 / 103	
<ul style="list-style-type: none"> • Los utensilios estén limpios, y no presenten ni roturas ni oxidación. • Las bandejas estén limpias y en buenas condiciones para realizar el servicio. <ul style="list-style-type: none"> • Las cerraduras estén operativas. • No existan cerámicas rotas dentro del bar. • La barra no presente ni roturas ni doblajes. • Los estantes y mueble de presentación de bebidas estén limpios, fijos y seguros. • La maquina de hielo este operativa y que este produciendo hielo de buena calidad para el servicio. <ul style="list-style-type: none"> • Las tomas de corriente estén en buenas condiciones. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-05	Página 45 / 103	
<p>Nombre: Limpieza y Higiene del Bar</p> <p>Propósito:</p> <p>✚ Mantener limpio y en óptimas condiciones de operación los bares y sus áreas adyacentes.</p> <p>Procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limpiar con agua diluida con el desinfectante industrial designado (Fulsol 12.609 de la casa Fuller Interamericana, S.A) y agua clarificada y con ayuda de esponjas, cepillos, coletos los pisos (Asegurar que los carteles de piso mojado estén en lugares visibles), sillas, mesas, estantes, neveras, refrigeradores y barras. 2. Cambiar diariamente la lencería del bar. 3. Asegurarse que no permanezca por mucho tiempo la cristalería y loza sucia en los alrededores del bar para evitar la proliferación de insectos en el bar. 4. Desinfectar con agua jabonosa (usando el lavaplatos industrial designado Fulsol 12.155) y clorificada todos los utensilios de bares, así como los equipos de operación que necesitan higiene diaria. 5. Utilizar los cestos o pipotes de basura debidamente tapados, necesarios para la operación del bar, vigilando que el cambio de las bolsas plásticas que estos utilizan sean constante. 6. Deberá degustar bebidas cuando el cliente o huéspedes así lo desee y se realizará degustando con ayuda de un pitillo o cucharilla debidamente limpios que luego será desechado. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-05	Página 46 / 103	
<p>7. Utilizar la pala o cuchara para hielo, para servir el hielo en los vasos durante el servicio, evitando tocar el hielo con las manos.</p> <p>8. Utilizar las pinzas o tenazas para colocar la decoración de frutas en las bebidas, al igual que los pitillos y removedores.</p> <p style="text-align: center;">Antes de la apertura del bar.</p> <p>9. Retirar en la Dirección de Seguridad, las llaves correspondientes al bar asignado para la jornada de trabajo.</p> <p>10. El <i>Barman</i> responsable de la llave del bar, dejará asentado su nombre, el nombre del bar y la hora en que retiró la llave; en el libro de control de llaves de la Dirección de Seguridad en control de acceso.</p> <p>11. El <i>Barman</i> responsable de cada punto de venta, deberá realizar un inventario previo de bebidas, alimentos, activos de operación, activos fijos, suministros y otros; necesarios para establecer el stock del bar y para realizar el pedido al Jefe o Supervisor de Bares.</p> <p>12. Revisar las condiciones de los productos o suministros utilizados en el bar como por ejemplo: Fecha de Vencimiento de los lácteos, olor y sabor de los jugos o concentrados de frutas, frescura de las frutas para la decoración, etc.</p> <p>13. Deberá realizar la solicitud de productos y suministros al Almacén a través del formato "Salida de Almacén y Sub-Almacén", el cual será entregado al Jefe o Supervisor de Bares.</p> <p>14. El <i>Barman</i> y el Ayudante de Bares deberán realizar el montaje y <i>mise en place</i> del bar en el tiempo estipulado antes de la apertura.</p> <p>15. Verificar el funcionamiento de licuadora, refrigeradores, neveras, máquina lavacopas o lavavajillas y máquina de café expreso.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-05	Página 47 / 103	
<p>16. Notificar a la Dirección de Mantenimiento inmediatamente detectado el desperfecto o falla en algún equipo operativo.</p> <p style="text-align: center;">Durante el Servicio</p> <p>17. Todos los trabajadores adscritos al Departamento de Bares deberán atender al cliente o huésped bajo las normas de buena conducta y buenos modales.</p> <p>18. Ser cortés con los clientes, y deberá usar frases como: Buenos Días, Buenas Tardes, Buenas Noches, Bienvenido (a), Muchas Gracias, utilice siempre el Por Favor, Disculpe Usted (cuando sea necesario), cuando se dirija al cliente o huésped utilice, Señor, Señora, Señorita, etc.</p> <p>19. Demostrar en todo momento disposición para el trabajo, manteniéndose atento y cuidadoso con el cliente desde su llegada hasta su partida.</p> <p style="text-align: center;">20. Atender al cliente con prontitud y por orden de llegada.</p> <p>21. Tomar la orden de bebidas utilizando el formato llamado "Comanda" y anotar todos los datos necesarios con letra legible, asegurándose que estén siempre llenado correctamente y que lleve siempre el número o nombre del mesonero.</p> <p>22. Emplear adecuadamente las técnicas necesarias para el servicio a los clientes como:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Manejo adecuado de la bandeja de bares. b. Cambio de ceniceros. c. Manejo de coctelera y vaso mezclador. d. Servicio de bebidas con acompañantes, etc. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-05	Página 48 / 103	
<p>23. Preparar las bebidas con medidas exactas presentadas en las recetas estándar, utilizando los implementos necesarios, y cuidando los detalles de la presentación de dichas bebidas en cuanto a decoración y utilización de suministros como pitillos, palillos, secantes y removedores en aquellas bebidas que los requieran según lo indique la receta.</p> <p style="padding-left: 40px;">24. Preparar siempre las bebidas solicitadas a la vista del cliente.</p> <p>25. Mantener las mesas limpias, desbarazándolas constantemente para evitar tener cristalería y loza sucia en las mesas.</p> <p>26. Vigilar que durante el servicio el retiro o salida de productos del bar a otro Departamento u otro punto de venta, sea respaldado o registrado a través del formato llamado "Transferencia" debidamente firmado por ambas personas que están realizando la operación.</p> <p style="text-align: center;">Para el cierre de los bares</p> <p>27. Ordenar las botellas del <i>display</i> de bebidas y las de uso que se encuentran en la batería, en los estantes bajo llave o en los anaqueles.</p> <p>28. Igualmente se guardarán en el armario, la licuadora, los elementos de la estación de coctelería, los elementos de la estación de servicio (bandejas, ceniceros, secantes, servilletas).</p> <p>29. Desbarazar todas las mesas y barra, y llevar la cristalería y loza sucia hasta las máquinas lavacopas o lavavajillas para lavarlas y luego pulirlas y colocarlas de nuevo en los exhibidores o aparadores.</p> <p>30. Lavar con agua jabonosa y enjuagar con agua caliente todos los utensilios utilizados durante la jornada de trabajo y luego guárdalos en un área limpia del armario del bar.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-05	Página 49 / 103	
<p>31. Recoger la lencería utilizada y clasificada para ser mandada a lavandería.</p> <p style="padding-left: 40px;">32. Cerrar la máquina de refrescos con la llave respectiva.</p> <p>33. Verificar que la limpieza de las mesas, barras y pisos estén en perfecto estado a la hora del cierre.</p> <p>34. Dejar en el libro de novedades o en cartelera la lista de materia prima y suministros que no existan en el bar, para que sean solicitados al Jefe o Supervisor de Bares.</p> <p style="padding-left: 40px;">35. Cerrar los candados de las neveras, refrigeradores y estantes.</p> <p>36. Apagar y desconectar los artefactos o equipos eléctricos como: cafeteras.</p> <p>37. Cerrar las puertas y ventanas del bar con llave y luego llevar las llaves a la Dirección de Seguridad.</p> <p>38. Registrar en el libro de control de llaves, el nombre del bar, la hora de entrega de la llave y el nombre del <i>barman</i> responsable.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-05-1	Página 50 / 103	
Nombre: Limpieza General para Bares		
<p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que las áreas del bar están limpias y presentables antes del comienzo del servicio. <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que las mesas están montadas correctamente. • Asegurar que el bar y las mesas se mantienen mientras fluyen los huéspedes o clientes. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las mesas deben ser aseadas y estar listas para el comienzo del servicio. 2. Todos los vasos y copas deben ser lavados con agua caliente y el detergente establecido (Fulsol 12.155). 3. Los ceniceros deben ser lavados con agua caliente, ser secados con un paño y colocados en las mesas y barras. 4. Todas las superficies y áreas del bar deben de ser desinfectadas y pulidas si es pertinente. 5. Todas las sillas y mesas deben ser aseadas con un paño con desinfectante (Mistic 12.309 de la casa fuller interamericana, S.A). 6. Deben de haber mayor número de cartas de bebidas que mesas en el bar. 7. Las bolsas de basura deben de ser colocadas en los pitotes que están ubicados en el bar. 8. Los vasos y copas usados deben de ser retirados, lavados y reemplazados inmediatamente. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-05-1	Página 51 / 103	
<p style="text-align: center;">9. Los ceniceros sucios deben de ser retirados, lavados y reemplazados inmediatamente.</p> <p style="text-align: center;">10. Las mesas deben de ser aseadas con un paño cada vez que se retira un cliente.</p> <p style="text-align: center;">11. Las licuadoras y otros utensilios del bar lavados como sea requerido.</p> <p style="text-align: center;">12. Deben de evitarse los derrames y deben de ser limpiados al momento que ocurran.</p> <p style="text-align: center;">13. Todas las áreas deben de ser supervisadas continuamente por ambos el personal y los jefes de departamento para mantener un ambiente limpio y seguro.</p> <p style="text-align: center;">14. Los vasos y copas deben de ser tomados siempre por la base, nunca otra parte.</p> <p style="text-align: center;">15. Vidrio quebrantado o roto y productos de papel no deben ser dejados en los pisos, deben de ser retirados inmediatamente.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-06	Página 52 / 103	
<p>Nombre: Preparación y limpieza de utensilios y equipos de operación.</p> <p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener en óptimas condiciones de limpieza e higiene, los utensilios y equipos de operación utilizados en el bar. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar los utensilios de bares en los anaqueles o gavetas de cada bar, y asegurarse que estén completos. 2. Buscar los utensilios faltantes en el depósito de <i>Stewards</i> o en otro bar que tenga utensilios que no se estén utilizando. 3. Colocar los utensilios de aluminio, acero inoxidable y cristal en la máquina lavacopas o lavavajillas para desinfectarlos. 4. Sacar los utensilios de la máquina lavacopas y déjalos escurrir. 5. Secar los utensilios con un paño de descarte limpio. 6. Lavar los utensilios fabricados en material plástico o acrílico en el lavandín, con agua tibia, esponja y detergente establecido (Fulsol 12.609). 7. Escurrir y secar con un paño de descarte limpio. 8. Lavar la licuadora con agua tibia, esponja o cepillo y detergente, luego enjuague con abundante agua limpia y la deja escurrir. 9. Secar la parte externa de la licuadora con un paño limpio antes de colocarlo en su sitio. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-06	Página 53 / 103	
<p style="text-align: center;">Lavandín y Batería</p> <p>10. Lava con agua caliente, esponja y detergente el lavandín y batería del bar, luego secar con un paño de descarte seco y limpio.</p> <p style="text-align: center;">Refrigerador:</p> <p>11. Limpia los refrigeradores con un paño húmedo tanto por dentro como por fuera, luego secarlo con un paño de descarte limpio.</p> <p>12. Acondicionar por orden y tipo los productos e ingredientes y la cristalería dentro del refrigerador.</p> <p>13. Colocar un mantel en la parte superior del refrigerador para montar el <i>display</i> de bebidas o estación de servicio.</p> <p style="text-align: center;">Máquina de Café</p> <p>14. Limpiar las rejillas escurridoras y parte externa de la máquina, con un paño húmedo y secar con un paño limpio.</p> <p>15. Lavar con agua esponja o cepillo, los filtros de la máquina.</p> <p>16. Encender la máquina para que comience a calentar, para poder verificar el nivel del agua y la presión de gas en los indicadores.</p> <p>17. Sí los indicadores no están marcando los niveles, llame a la Dirección de Mantenimiento para que revisen la máquina.</p> <p>18. Busque una jarra de aluminio pequeña y llénela de agua, luego caliente el agua de la jarra con los tubos del vapor de la máquina para proceder a limpiar los tubos con mayor facilidad utilizando una esponja o un cepillo y un poco de agua con detergente.</p> <p>19. Coloque un mantel el <i>mise en place</i> con la loza para café boca abajo, coloque las cucharillas, infusiones y azúcar en las cestas cerca de la loza o cerca de la máquina.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-07	Página 54 / 103	
<p>Nombre: Inventario Físico Diario</p> <p>Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estipular, mantener y controlar los niveles máximos y mínimos de existencia de mercancías necesarios para la operación del bar, y establecer los <i>par stock</i> de cada bar. <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El <i>Barman</i> solicita el formato de Inventario Diario a la Secretaria Ejecutiva de A & B. 2. Realiza el conteo de los productos o suministros anotándolo en el formato, para el calculo de las botellas de bebidas se divide la botella en diez (10) partes iguales, que es igual a una botella llena, es decir, 10/10, si es la mitad de la botella anota 5/10 ó 0,5 y así sucesivamente dependiendo del contenido. Para el cálculo de los otros suministros del bar, anota dependiendo de las características ejemplo: unidad, por paquetes, cajas, bolsas, galones, litro, etc. 3. Verifica la información recolectada y entrega inventario diario al Jefe de Bares. 4. El Jefe de Bares revisa la información recolectada para cerciorarse que no exista ningún error de elaboración, si existiese un error se entrega nuevamente al <i>Barman</i> para que chequea y rectifique la información y si no existe ningún error, es aprobado y firman el Jefe de Bares y el Barman que elaboró el inventario. 5. Luego se entrega el original del formato de inventario diario al Departamento de Costo y una copia al Asistente Administrativo de A & B (para archivarlo para futura referencia). 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-08	Página 55 / 103	
Nombre: Solicitud al Almacén o Sub-almacén		
<p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar los productos, materiales e ingredientes faltantes para el servicio cotidiano del bar. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <p>Esta actividad se puede realizar para el Almacén General los días lunes, miércoles y viernes, y para el Sub-Almacén todos los días.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El <i>Barman</i> revisa las listas de suministros y materia prima que hagan falta y los inventarios diarios realizados el día anterior para establecer lo que se necesita. 2. Verifica la dotación de los anaqueles o gavetas, neveras u otros para solicitar lo que falta. 3. Busca el formato "Salida de Almacén y Sub-Almacén" y lo elabora con los datos correspondientes de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> - Unidad solicitante: colocar el nombre del departamento o bar. - Fecha: Colocar en números y letra legible el día, mes y año. - Tipo de Pedido: Marque con una (X) el rubro del suministro que se está solicitando (para ello se elabora un formato por cada tipo de pedido). - Art. No.: Nombre del artículo con el código, generalmente éste es colocado después por el Departamento de Costos. - Cant. Pedida: Cantidad de unidades del producto solicitado. 4. Le Entrega el formato al Jefe de Bares para verificar la elaboración de la solicitud, sí no es correcta la elaboración de la solicitud se regresa el formato al <i>Barman</i> para que éste corrija el error, sí la elaboración está correcta, el Jefe de Bares autoriza la solicitud y si no tiene existencia en el Sub-almacén realiza la solicitud al Almacén General. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-08	Página 56 / 103	
<ol style="list-style-type: none"> 5. Luego el Jefe de Bares se dirige hasta el Departamento de Costos. 6. El Departamento de Costos verifica la solicitud y procede a autorizarlo. 7. El Departamento de Costos entrega al Almacén para que firme y proceda con el despacho del pedido. 8. El Jefe de Bares firma recibido y con un Ayudante de Barman, reciben y distribuyen el pedido a cada bar lo necesario y el restante lo almacena en el Sub-Almacén. 9. Una vez firmado la solicitud se distribuyen las copias de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> - Original de color blanco es para el Departamento de Costos. - 1ª copia de color azul es para el Almacenista. - 2ª copia de color amarilla es para la Dirección de A & B (Asistente Administrativo de A & B). - 3ª copia de color rozada es para el bar correspondiente. 10. El Barman de cada bar, recibe el pedido del bar asignado. 11. Verifica la cantidad de mercancía que le está siendo entregada, con la cantidad que muestra la segunda copia de color rozada. 12. Archiva la tercera copia del formato en carpetas correspondientes al bar asignado. 13. Archiva la copia por orden, ya sea por fecha o por número del formato para llevar el control de dichas copias. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-09	Página 57 / 103	
<p>Nombre: Requisición de Lencería</p> <p>Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener el stock de lencería que se utilizará para la operación del bar, y para mantener en óptimas condiciones la lencería que ha sido utilizada durante la jornada de servicio. <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recoger la lencería sucia que fue dejado el día anterior en la cesta de lencería del bar, por el <i>Barman</i> o Ayudante de <i>Barman</i> que realizó el desmontaje. 2. Verificar que la lencería sucia esté dividida y amarrada por tipo, desamarrar la lencería y realiza un nuevo conteo de ésta, para cerciorarse que la cantidad dejada sea la correcta. 3. Buscar el formato “Requisición de Lencería de Alimentos y Bebidas” y elabora el formato colocando los datos correspondientes de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha: se coloca en números y letra legible el día, mes y año. - Hora: hora exacta en la que está siendo solicitada o entregada. <ul style="list-style-type: none"> - Punto de Venta / Salón: nombre del bar solicitante. - Tipo: ya está impreso la lencería que está solicitando. <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad: número de piezas solicitadas. - Color: especificar el color de las piezas solicitadas. - Entregadas: se coloca las cantidades de la lencería que el lencero entrega. - Recibidas: cantidades de la lencería, confirmada por el trabajador que recibe. - Firma del Solicitante: se coloca la firma del <i>Barman</i> o <i>Ayudante de Barman</i> solicitante. - Firma del Lencero: firma de la persona que recibe y despacha la lencería. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-09	Página 58 / 103	
<ol style="list-style-type: none"> 4. Llevar la lencería hasta el Departamento de Lavandería para entregarla al Lencero con el formato correspondiente. 5. Verificar con el Lencero la cantidad de lencería sucia entregada. 6. Sí la cantidad no es correcta el lencero y el Barman realizan nuevamente el conteo para corregir y elaborar un nuevo formato. 7. Sí la cantidad es correcta el lencero firma el formato como recibido. 8. Luego el <i>Barman</i> o Ayudante de <i>Barman</i> elaborará anota la cantidad de lencería limpia que esta recibiendo en el formato. 9. Entrega una copia del formato al Lencero para que proceda con el despacho de lencería limpia. 10. El <i>Barman</i> o Ayudante de <i>Barman</i> recibe y lleva al bar la lencería limpia. 11. Coloca la lencería limpia en el gavetero limpio y seco del bar. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>INTERCONTINENTAL HOTELS GROUP</p> <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-10	Página 59 / 103	
<p>Nombre: Provisión de Hielo</p> <p>Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener a los diferentes bares dotados de suficiente hielo necesario para prestar el servicio de bebidas. <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Ayudante de <i>Barman</i> busca el carrito o cava para transportar el hielo para los bares. 2. Lava el carrito con agua limpia y utiliza el detergente establecido (Fulsol 12.609). 3. Verifica que haya salido toda el agua que se utilizó para lavar el carrito. 4. Cierra el tapón de desagüe del carrito. 5. Se dirige con el carrito a la Cocina Principal que es donde se encuentra la máquina fabricadora de hielo de mayor magnitud del hotel. 6. Verifica la cantidad de hielo en las máquinas. 7. Sí no hay suficiente hielo en la máquina de la Cocina Principal, va a las maquinas ubicadas cerca de los Salones de Eventos o las maquinas que se ubican en el sótano. 8. Sí hay suficiente hielo, llena el carrito lo necesario para proveer a una batería del bar. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-10	Página 60 / 103	
<p>9. Cubre o tapa el hielo que será transportado para evitar que éste se ensucie o derrita.</p> <p>10. Lleva el hielo al bar en los carritos y colócalo en la batería con ayuda de las palas para hielo.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-10-1	Página 61 / 103	
Nombre: Provisión de Cristalería y Loza		
<p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que los bares estén dotados de suficiente cristalería y loza que este en óptimas condiciones para prestar el servicio bebidas. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El Ayudante de <i>Barman</i> busca un carrito o trolley para transportar la cristalería y loza. 2. Se dirige al depósito de <i>steward</i> para buscar la cristalería y loza necesaria. 3. Toma los racks de cristalería y loza que se encuentran en los anaqueles del depósito de <i>steward</i>. 4. Verifica la cantidad y tipo de cristalería y loza que se está llevando a los bares. 5. Si no hay la cantidad necesaria, realiza el recorrido por los bares y áreas adyacentes o estaciones de cristalería y loza sucia de cada piso del hotel. 6. Lleva esa cristalería y loza sucia al bar, a la estación de lavado en la Cocina Principal o el Depósito de <i>Steward</i> para que sea lavada. 7. Si hay la cantidad necesaria de cristalería y loza, transporta en los carritos de <i>Room Service</i> los racks hacia los bares. 8. Coloca los racks en un mesón o estante del bar, para evitar colocarlos en el piso. 9. Procede luego a lavar y pulir la cristalería y loza siguiendo con las normas de higiene. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-11	Página 62 / 103	
<p>Nombre: Transferencias</p> <p>Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer a los bares o de los bares a otros centros de producción y viceversa, de productos o suministros que sean necesarios durante el servicio. <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa si existe el producto que es solicitado por otro bar o departamento. 2. Verifica el stock del producto solicitado. 3. Sí no hay suficiente cantidad del producto solicitado, no se realiza la transferencia para no afectar el stock del bar. 4. Sí hay suficiente cantidad del producto solicitado, revisa que quede en existencia. 5. Busca el formato "Transferencia" y se llena con los datos correspondientes de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha: campo correspondiente para colocar día, mes y año en números arábigos. - Del Bar: nombre del bar que va a proveer a otro bar o Departamento de algún producto. - A: nombre del bar o Departamento que solicita la transferencia del producto. - Descripción: descripción del artículo a solicitar. - TEM: medida de los productos, ejemplo. Kilo, Caja, Botella, etc. - Cantidad: se coloca la cantidad en números del producto solicitado. - Costo Unitario y Total: serán llenados estos campos por el Departamento de Costos. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-11	Página 63 / 103	
<ul style="list-style-type: none"> - Precio de Ventas Unitario: es llenado por el Departamento de Costos. - Total de Ventas: es llenado por el Departamento de Costos. - Ordenada por: firma de la persona que realiza la transferencia. - Despachado por: firma de la persona quien recibe el producto transferido. <p>6. Entregar al Jefe de Bares o al Asistente Operativo de A & B el formato listo con los datos.</p> <p style="padding-left: 40px;">7. El Jefe de Bares revisa y verifica la elaboración del formato.</p> <p>8. Sí no está correcta la elaboración el Supervisor lo entrega al Barman para que corrija el error.</p> <p style="padding-left: 40px;">9. Sí es correcta la elaboración el Jefe de Bares de inmediato autoriza la transferencia.</p> <p>10. El Barman entrega el producto transferido al Departamento o bar solicitante.</p> <p style="padding-left: 40px;">11. La persona quien recibe el producto transferido firma conforme.</p> <p>12. El Barman una vez obtenido todas las firmas distribuye las copias del formato de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Original de color blanco para el Departamento de Costos. - 1^a copia de color Rosado para el Departamento Solicitante. - 2^a copia de color amarilla para el Departamento Proveedor. <p>13. El Barman luego le entrega a la Asistente Administrativa de A & B la copia correspondiente para que la archive por número de formato o por fecha en las carpetas que se encuentran en la Dirección de Alimentos y Bebidas.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-12	Página 64 / 103	
<p>Nombre: Montaje de los Displays de Bebidas</p> <p>Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar a los clientes en una forma ordenada y decorativa las diferentes clases de bebidas y marcas con las que cuenta los bares del hotel. <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Busca las botellas de bebidas faltantes en los anaqueles o gaveteros del bar. 2. Limpia las botellas con un paño seco para eliminar el polvo. 3. Limpia las botellas que estén en uso con un paño húmedo. 4. Verifica que no se dañen o rompan las etiquetas de botellas al limpiarlas. 5. Sí se rompen las etiquetas, el <i>Barman</i> busca una nueva botella y de inmediato le informa al Jefe de Bares lo ocurrido. 6. Coloca las botellas en los displays con las etiquetas hacía el frente del cliente. 7. Ordena las botellas según su clasificación en forma lineal o en grupos dependiendo del lugar donde se coloca el montaje de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> - Aperitivos, Amargos y Anisados. - Vermouth, Oporto, Jerez. - Ginebra y Vodka. - Whiskies. - Rones. - Brandy, Coñac y Aguardiente de Frutas. - Licores. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-12	Página 65 / 103	
<p>8. Limpia con un paño semi-húmedo y uno seco, la parte superior de los refrigeradores.</p> <p>9. Coloca unos cajones o racks para vasos, boca abajo sobre los refrigeradores.</p> <p>10. Cubre con manteles y cubre manteles tanto los racks para vasos, como toda la superficie del refrigerador dándole a la tela forma arruchada.</p> <p>11. Realiza los doblajes de diferentes formas o figuras con las servilletas de tela para decorar el montaje.</p> <p>12. Busca y utiliza arreglos florales naturales o artificiales, en la parte más alta o en los espacios vacíos del montaje sobre el refrigerador.</p> <p>13. Coloca las botellas de bebidas en grupos, dependiendo de su clasificación tomando en cuenta que pueden agruparse en forma decorativa.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-12-1	Página 66 / 103	
Nombre: Montaje de la Estación de Coctelería.		
<p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar sobre la barra todos los elementos y útiles necesarios para la preparación de cócteles, de manera que sea visible y práctico para el <i>Barman</i> y el Ayudante de <i>Barman</i>. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limpia el área donde se va a montar la estación de coctelería con un paño húmedo con desinfectante y uno seco. 2. Busca la lencería necesaria que servirá para colocar la estación. 3. Dobra la lencería grande de forma tal que cubra la parte de la barra donde se monta la estación. 4. Coloca individuales como base en aquellos bares que tienen barras muy pequeñas. 5. Ubica la estación de coctelería en un sitio visible para el cliente y que sea accesible y práctico para el <i>Barman</i> o Ayudante de <i>Barman</i> a la hora del servicio. 6. Limpia todos los elementos de la estación con un paño seco y uno húmedo (cuando sea necesario) antes de colocarlo en su sitio. 7. Verifica que los elementos de la estación estén completos. 8. Sí no están completos los elementos de la estación, busca en los anaqueles o gaveteros del bar el elemento faltante. 9. Sí los elementos están completos, asegúrese de reponer los elementos con suficiente cantidad para la operación, antes de colocarlos. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-12-2	Página 67 / 103	
<p style="text-align: center;">Nombre: Montaje de la Estación de Bebidas Gaseosas.</p> <p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordenar para facilitar y ofrecer rapidez en el servicio de bebidas que necesiten la utilización y servicio de bebidas gaseosas. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Colocar una cantidad de botellas de bebidas gaseosas como: aguakinas, sodas, agua mineral y refrescos, en un sitio estratégico para el personal del bar pueda brindar el servicio con rapidez. 2. Limpiar con un paño húmedo la parte superior del refrigerador o mesón, donde se va a colocar la estación. 3. Secar con un paño limpio y colocar un mantel que cubra toda la parte superior del refrigerador o mesón. 4. Verificar que exista suficiente cantidad de bebidas gaseosas para el montaje y abastecimiento de los refrigeradores (tomando en cuenta el Par Stock del bar). 5. Si la cantidad de bebidas gaseosas no es suficiente, busca en el depósito de bebidas del bar pertinente las botellas faltantes o solicítelas al Jefe de Bares para poder retirarlas del Sub-almacén de bebidas. 6. Limpie las botellas con un paño húmedo y uno seco sin dañar las etiquetas o marcas. 7. Coloca las botellas de acuerdo a su tipo en forma ordenada, formando columnas o en grupos. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-12-2	Página 68 / 103	
<p>8. Colocar en los refrigeradores una cantidad considerada de las bebidas gaseosas para mantenerlas frías.</p> <p>9. Limpiar igualmente las botellas como lo anterior mencionado, cuando la estación sea montada dentro de los refrigeradores.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-12-3	Página 69 / 103	
<p>Nombre: Colocación de servilletas, secantes y portavasos en las mesas y barras.</p> <p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar para la prestación del servicio, y la colocación de elementos que son necesarios en el bar en lugares estratégicos y cercanos para el <i>Barman</i> en la preparación de bebidas. • Preparar la decoración o presentación en las mesas y barras. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Busca en los estantes, anaqueles o gaveteros del bar, los paquetes de servilletas y portavasos desechables impresas con el logo del hotel. 2. Coloca una cantidad aproximada de 20 servilletas en una copa de agua, un cenicero y los portavasos en los puestos necesarios sobre cada una de las mesas del bar. 3. Coloca en un platillo unas 30 servilletas con el logo, encima de estas servilletas una botella pequeña inclinada, como las de sodas o aguakinas o vaso <i>high ball</i>. 4. Gira la botella haciendo presión sobre las servilletas, para que estas vayan girando una por una, para ir dando forma decorativa. 5. Desecha la primera servilleta porque es la que se arruga o ensucia, cuando se realiza el procedimiento anterior. 6. Coloca las servilletas sobre un plato para café grande o para postres. 7. Coloca un plato con servilletas sobre la barra, unos 3 ó 4 en la barra dependiendo del espacio. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-12-3	Página 70 / 103	
<p>8. Buscar en los anaqueles o gaveteros del bar los secantes o portavasos.</p> <p>9. Verifica que exista suficiente cantidad de secantes o posavasos en los anaqueles o gaveteros del bar.</p> <p>10. Sí no hay suficientes, solicítalos al Jefe de Bares o por transferencia a otro departamento.</p> <p>11. Coloca en la parte de acero inoxidable de la barra, en espacios distantes, grupos de secantes o portavasos uno encima del otro.</p> <p>12. Coloca grupos de estos secantes en el mesón donde se colocan elementos para el servicio, los ceniceros, bandejas, servilletas, cartas de bebidas, etc. para darle acceso de los mismos a los mesoneros.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-13	Página 71 / 103	
<p>Nombre: Reposición de las botellas de bebidas en los anaqueles del bar.</p> <p>Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener los niveles máximos y mínimos (Par stock) establecidos por la Dirección de A & B en los anaqueles del bar, con las botellas de bebidas alcohólicas necesarias para la prestación del servicio. <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limpiar los estantes o anaqueles del bar con un paño seco. 2. Saca las botellas de las cajas y límpialas con un paño seco para eliminar el polvo en ellas. 3. Coloca las botellas en los estantes en columnas dependiendo del tipo y las diferentes marcas. 4. Verifica que estén cerradas y selladas todas las botellas. 5. Coloca las botellas con las etiquetas hacia el frente. 6. Verifica que exista suficiente cantidad para reponer los estantes completamente. 7. Sí no hay suficiente cantidad de botellas, solicita las botellas faltantes al Jefe de Bares, o solicítala por transferencia a otro bar. 8. Reponga los estantes a medida que se agote la existencia durante el servicio y antes de cerrar el bar, pero manteniendo el Par Stock. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-13-1	Página 72 / 103	
<p>Nombre: Reposición de los materiales, ingredientes y otros productos.</p> <p>Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener en su máximo los estantes o anaqueles, neveras, refrigeradores y otros de los materiales, ingredientes y otros productos que harán falta para la operación del bar. <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Limpiar los estantes o mesones para guardar los suministros, ingredientes y otros productos con un paño húmedo. Y luego secarlos con un paño de descarte limpio. 2. Colocar los pitillos, palillos, secantes, vasos plásticos, servilletas y removedores en los estantes, manteniendo su empaque original, luego colocar suficientes y ordénalos por tipo, para que sean más visibles a la hora de buscarlos. 3. Reponer los suministros e ingredientes de la barra, las de las diferentes estaciones. 4. Colocar las cajas de infusiones, las porciones de azúcar, las cajas de fósforos, las bolsas de sal y los envases de leche, pimienta y canela en los entrepaños más altos del estante. 5. Guardar las frutas que necesitan refrigerarse en las neveras o refrigeradores del bar. 6. Llenar los envases con tapas que se colocan cerca de la licuadora de concentrados de jugos de frutas, y lo que sobra en los galones guárdelos en la nevera. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-13-1	Página 73 / 103	
<p>7. Coloca los galones de concentrados de jugos de frutas que no se han abierto, las latas de leche, té frío, concentrados de jugo de tomate y naranja en los entrepaños más abajo del estante.</p> <p>8. Colocar debajo del lavandín los galones de desinfectantes necesarios para la operación del bar.</p> <p>9. Reponer las estaciones de bebidas gaseosas y el jarras de agua, una vez que se vayan mermando las existencias.</p> <p>10. Colocar en el depósito del bar correspondiente suficientes cajas de bebidas gaseosas, agua mineral y otras bebidas alcohólicas y no alcohólicas necesarios para reponer durante el servicio.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-13-2	Página 74 / 103	
<p style="text-align: center;">Nombre: Reposición de Cristalería y Loza.</p> <p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener el stock de cristalería y loza que se utilizará durante la jornada de trabajo del bar de acuerdo a las normas de higiene y presentación del servicio de bebidas. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Colocar los racks de cristalería y loza en la máquina lavacopas o lavavajillas. 2. Verificar el funcionamiento de la máquina y el nivel de detergente que debe contener. 3. Sí la máquina no funciona, llame de inmediatamente a la Dirección de Mantenimiento para que revise la máquina. 4. Rocíe la cristalería y loza con agua y detergente, cuando la máquina no esté acondicionada para lavar con detergente. 5. Enciende la máquina y espera el tiempo del lavado. 6. Sacar el rack de la máquina cuando culmine el ciclo de lavado, y espera un tiempo hasta que se escurran los vasos y copas. 7. Sacar la cristalería o loza de los racks, y colóquela sobre un mesón con mantel para que se escurran en éste. 8. Buscar en la oficina de <i>stewards</i> el mantel de descarte que se utilizará para pulir. 9. Verifique que el mantel para pulir están bien seco y limpio. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>INTERCONTINENTAL HOTELS GROUP</p> <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-13-2	Página 75 / 103	
<p>10. Tomar con la mano izquierda el mantel y el vaso o copa que se va a pulir.</p> <p>11. Tomar la cristalería o loza siempre por la base con la mano derecha.</p> <p>12. Introduzca el dedo pulgar dentro de la pieza con el mantel, luego realice movimientos giratorios hacia la derecha con una mano, y hacia la izquierda con la otra al mismo tiempo.</p> <p>13. Pasar una parte seca del mantel varias veces por la abertura o boca de la cristalería o loza para quitar las manchas.</p> <p>14. Colocar la cristalería boca abajo en los entrepaños de los exhibidores o muebles destinados para ello.</p> <p>15. Verificar que en las ares establecidas, mesones o parte superior de los refrigeradores, tenga colocados un mantel que sirva de base para la cristalería.</p> <p>16. Colocar la cristalería de acuerdo a su tipo y clasificación ordenadamente y suficientes para la operación diaria.</p> <p>17. Colocar dentro de los refrigeradores cristalería que se necesite tener fría (vasos para cerveza, copas devino blanco, etc.).</p> <p>18. Reponer constantemente el bar a medida que se agote la cristalería y loza durante el servicio.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-14	Página 76 / 103	
<p style="text-align: center;">Nombre: Cambio de Ceniceros</p> <p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puntualmente retirar los ceniceros sucios tantas veces sea necesario. <ul style="list-style-type: none"> • Realizar esta tarea de manera cortés y eficiente. • Asegurar que las cenizas no caigan en los alimentos, bebidas u ojos del comensal durante el retiro del cenicero. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Retirar el cenicero tan pronto como aparezca el primer cigarro culminado. 2. El retiro del cenicero sucio se efectúa colocando un cenicero limpio sobre el sucio y colocando uno limpio con la otra mano inmediatamente al retirar el sucio. 3. Mantener el cenicero sucio tapado hasta que es llevado al área de lavado, donde el cenicero será lavado y secado y llevado nuevamente al bar o restaurante para ser utilizado en el servicio; este lavado no debe ser realizado en el mismo lugar donde se lava la cristalería y loza que se utiliza en el servicio de bares. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-15	Página 77 / 103	
<p style="text-align: center;">Nombre: Preparación de Jugos de Frutas</p> <p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con los estándares y normas de higiene durante la preparación de los jugos de frutas para los bares. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar las jarras que se utilizarán para los jugos. 2. Verificar que las jarras sean de un mismo material, si las jarras no son iguales, dirijase al depósito de <i>steward</i> para buscar las jarras de un mismo material. 3. Lavar las jarras con agua con el detergente establecido y una esponja tanto por dentro como por fuera. 4. Enjuagar las jarras con suficiente agua para asegurar que no queden residuos del detergente. 5. Secar las jarras por fuera con un paño limpio. 6. Preparar los jugos de frutas naturales ½ hora antes de comenzar el servicio, o al instante de haber sido solicitados. 7. Buscar en el refrigerador las frutas que se utilizarán para la preparación, si hay en existencia las frutas necesarias para el servicio notifíquese al Jefe de Bares o solicítelo al Chef Ejecutivo por medio de una transferencia. 8. Lavar la fruta con suficiente agua limpia. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-15	Página 78 / 103	
<p>9. Lavar los utensilios que se van a utilizar para cortar la fruta, con agua tibia y detergente.</p> <p>10. Utilizar agua filtrada o mineral para la preparación de jugos.</p> <p>11. Colocar la cantidad de jugo sobrante en el refrigerador para que no se dañe.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-15-1	Página 79 / 103	
<p style="text-align: center;">Nombre: <i>Mise en Place</i> de frutas para la decoración de bebidas</p> <p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar la preparación de cantidad suficiente de frutas cortadas que serán utilizadas para decorar las bebidas. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar las frutas en los refrigeradores o cavas conservadoras de la cocina general. 2. Lavar las frutas con abundante agua fría. 3. Buscar la tabla para cortar, un cuchillo bien afilado y un recipiente para colocar las frutas cortadas. 4. Lavar todos los utensilios con agua abundante, una esponja y detergente. 5. Enjuagar con abundante agua y secar con un paño limpio. 6. Cortar los limones y naranjas de la misma manera. 7. Cortar los polos de la frutas. 8. Cortar la fruta en forma horizontal para obtener dos partes iguales, para obtener de esas mitades medias lunas y ruedas, corte una pequeña abertura para que encaje en el vaso o copa. 9. Colocar la fruta cortada en el recipiente, dependiendo del tipo de fruta y del corte. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-15-1	Página 80 / 103	
<p>10. Cortar el limón en cuadros pequeños para macerar y en mitades para exprimir.</p> <p>11. Cortar los polos de la piña y obtenga rodajas de esta sin quitar la corteza.</p> <p>12. Obtenga de las rodajas triángulos de diferentes tamaños y luego corte una abertura de estos, para que encaje la piña en el vaso o copa.</p> <p>13. Colocar la piña ya cortada en el recipiente en el último peldaño refrigerador.</p> <p>14. Utilizar para la decoración o como ingrediente para las bebidas las pieles de los limones o naranjas que se cortarán al instante que se requieran.</p> <p>15. Utiliza guindas con un pitillo tanto en la corteza de la fruta o dentro de la bebida.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-16	Página 81 / 103	
<p>Nombre: Toma del Pedido</p> <p>Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar las órdenes de alimentos y bebidas de los huéspedes y clientes de manera rápida y ordenada. • Mantener los estándares para la toma de pedidos u ordenes de alimentos y bebidas. <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al aproximarse a la mesa por primera vez, comience presentándose como se ejemplifica a continuación: “Buenas tardes, bienvenidos, mi nombre es Juan y soy su mesonero esta tarde”. 2. Asegúrese de informar a los huéspedes y clientes sobre las promociones y especiales del día, no olvide recomendar las carta de vinos. 3. Al aproximarse a la mesa por segunda vez, debe indagar de la siguiente manera: “¿Puedo tomarles su orden?”; En este momento debe tener su comanda y bolígrafo con logo del hotel listo para tomar nota de la orden. 4. Al tomar la orden se enumera los comensales, la persona numero uno es la que da la espalda a la entrada del bar, y sigue enumerando los comensales en dirección de las agujas de un reloj (esto es para saber cual comensal ordeno cual bebida); y se le pregunta al huésped su numero de habitación para verificar si el cliente tiene crédito, para poder informarle si solicita que se le cargue a su habitación. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-16	Página 82 / 103	
<p>5. Si la orden es tomada en el bar del Lobby “La Piazza”, en un asiento que no posea mesa, se toma una descripción corta, ejemplo: Sr. De camisa azul marina al lado de la palmera, Sr. Calvo con shorts beige, etc.</p> <p>6. El precepto para tomar las ordenes es primero las personas de tercera edad y los niños, luego las damas y luego los caballeros, pero no se olvide que igualmente enumerar a las personas al tomar nota de las ordenes para saber que comensal pidió cual bebida.</p> <p>7. Después de haber tomado la orden de todos se debe confirmar para asegurar que no se haya cometido algún error.</p> <p>8. Luego se lleva a la cajera el original de la comanda y la primera copia se le da al <i>Barman</i> o Ayudante de <i>Barman</i> para que prepare las bebidas y la tercera para la Dirección de A & B para llevar la producción de los Mesoneros de Bares y otros controles.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-16-1	Página 83 / 103	
<p>Nombre: Utilización de la Bandeja en el Bar</p> <p>Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usar la bandeja correctamente en el servicio de bebidas. <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pedir la bandeja al <i>Barman</i> o Ayudante de <i>Barman</i>. 2. Verificar que la bandeja esta limpia. 3. Sí la bandeja no está limpia, limpiar con un paño húmedo y con uno seco. 4. Tomar la bandeja con la mano izquierda colocándola en el centro de la bandeja y apoyando las yemas de los dedos. 5. Girar un poco la mano para darle estabilidad a la bandeja. 6. Colocar y dirigir la posición de la bandeja a la altura de la cintura. 7. Colocar el servicio que se va a llevar a la mesa en la bandeja y diríjase a la misma caminando despacio. 8. Al llegar a la mesa inclinase un poco, toma con la mano derecha el pedido solicitado y colóquelo en la mesa fijándose de la comanda para saber adonde va cada bebida. 9. Dejado el pedido en la mesa lleva la bandeja de nuevo a la barra donde se encuentra las demás bandejas para ser utilizadas nuevamente. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-16-2	Página 84 / 103	
<p>Nombre: Servicio de Vinos y Champagne</p> <p>Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar y servir el vino y champagne de manera cortés y profesionalmente siguiendo los lineamientos establecidos por el Hotel. <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Al ser ordenado el <i>Barman</i> o Ayudante de <i>Barman</i> retira del refrigerador el vino blanco, rosado o champagne; o busca en el rack inclinado los vinos tintos. 2. El mesonero luego lleva la base de la hielera a la mesa y lo coloca del lado derecho del comensal principal, mientras que el Barman o Ayudante de Barman ponen el vino dentro de la hielera con agua hasta 1/3 con agua y agrega hielo, si el vino es tinto no se lleva la base de la hielera porque el vino tinto se lleva en una cesta. 3. El vino o champagne es llevado a la mesa y se coloca de manera que el comensal principal pueda identificar el vino y de el visto bueno, para luego comenzar el servicio. 4. Se descorcha el vino y el corcho es dejado al lado derecho de la copa del comensal principal; se sirve al comensal principal ¼ de copa para degustarlo, al servir el vino no debe caer a la base de la copa sino a las paredes de la misma y no se debe dejar que la botella toque la copa y al finalizar de verter el vino en la copa se debe dar un giro a la botella para que no derrame. 5. Al aprobar el comensal principal el vino, se le sirve a los demás comensales en este orden las damas primero y luego los caballeros sirviéndoles por el lado izquierdo. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-16-2	Página 85 / 103	
<p>6. Luego se coloca el vino o champagne en la hielera y sobre su base luego una servilleta de tela es doblada y colocada sobre la hielera. El vino rojo (en su cesta) es colocado el centro de la mesa, y las medias botellas en una mesa de servicio lateral.</p> <p>7. Durante el servicio, las copas son llenadas constantemente al nivel correcto.</p> <p>8. Al comensal(es) terminar la botella, se le ofrece otra botella, y la botella vacía es colocada boca abajo en la hielera y es dejada hay hasta que el comensal principal ordena otra botella o culmine el servicio.</p> <p>9. Si el comensal principal ordena otra botella la hielera es retirada, refrescada y la nueva botella de vino es colocada nuevamente en la base de la hielera, y al comensal principal se le retira la copa usada y se le coloca una limpia, para probar el nuevo vino y aprobarlo.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-16-3	Página 86 / 103	
<p style="text-align: center;">Nombre: Servicio de Bebidas por Botellas</p> <p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer un servicio de bebidas por botella siguiendo los estándares de cortesía y mostrando el más alto nivel de profesionalismo. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Transportar la cantidad de vasos con hielo, secantes, removedores, bebidas complementarias y botella de bebida alcohólica solicitada en la bandeja hasta donde está el cliente. 2. Colocar la cantidad de secantes delante del cliente. 3. Colocar los vasos con suficiente hielo y con sus removedores encima de los secantes con el logo del hotel. 4. Destapar la botella de la bebida solicitada, y agregar la cantidad o medida establecida para el tipo de bebida en cada vaso. 5. Solicitar al cliente el permiso para verter la bebida complementaria, si lo aprueba se vierte y si no se destapan varias de las botellas de la bebida complementaria. 6. Colocar en el centro de la mesa la botella de bebida alcohólica solicitada y una hielera con pinzas. 7. Mantenerse atento para reponer la hielera, reponer o retirar las botellas de bebidas complementarias, o por si desean una bebida o servicio adicional. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-16-4	Página 87 / 103	
<p style="text-align: center;">Nombre: Manejo del Vaso Mezclador</p> <p style="text-align: center;">Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emplear las técnicas adecuadas para el manejo de la coctelera en el servicio de bebidas en los bares y restaurantes del hotel. <p style="text-align: center;">Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar la coctelera y destaparla separando cada una de sus partes: Vaso, Cubre Vaso y Cubre boca. 2. Tomar el vaso de la coctelera y colocar todos los ingredientes que lleva el cóctel que se va a preparar. 3. Colocar el hielo en cubos. 4. Colocar el cubre vaso y el cubre boca de la coctelera. 5. Verifica que está bien cerrada y ajustada la coctelera. 6. Sí no está bien ajustada, destápala nuevamente y ajústala con mayor fuerza. 7. Sí está bien ajustada, colocar el dedo pulgar sobre el cubre boca y las yemas de los dedos de la mano derecha sobre el cubre vaso. 8. Tomar el vaso de la coctelera con la mano izquierda sujetando con el dedo pulgar izquierdo y con el dedo meñique por debajo del vaso. 9. Dirigir la coctelera al nivel del rostro hacía el perfil izquierdo o derecho, el que sea más cómodo. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



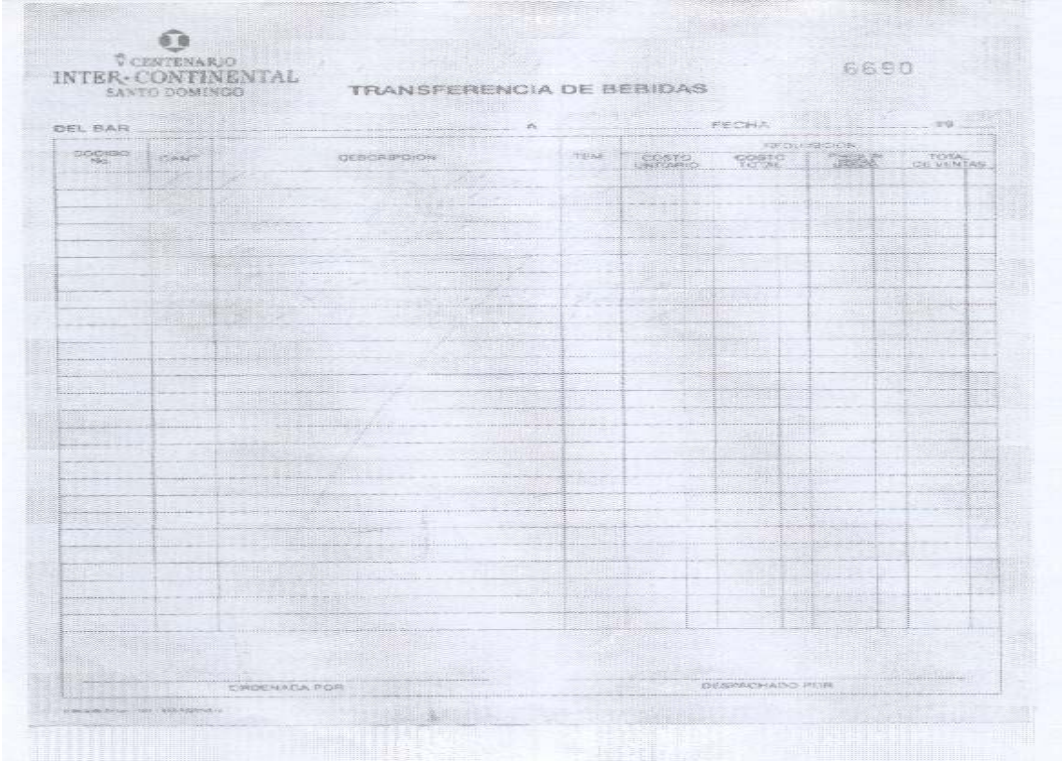
 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-16-4	Página 88 / 103	
<ol style="list-style-type: none"> 10. Realizar movimientos subiendo y bajando los brazos, realizando quiebres de muñecas en ambas manos. 11. Mueva rítmicamente la coctelera aproximadamente 10 segundos o dependiendo de la mezcla. 12. Al finalizar el batido, colocar la coctelera en el área de servicio de la barra. 13. Preparar la copa o vaso donde se va a verter el cóctel. 14. Quitar el cubre boca y verter el cóctel en la copa o vaso. 15. Decorar la bebida y entrégala al cliente. 16. Lavar con agua abundante la coctelera después de usarla, secarla y colocarla de nuevo en la estación de coctelería. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-16-5	Página 89 / 103	
<p>Nombre: Desbarace en la barra y en las mesas del bar.</p> <p>Propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retirar la cristalería y loza sucia de la barra y mesas, para cumplir con las normas de higiene en el bar a cabalidad y así prestar un óptimo servicio. <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar en la estación de servicio la bandeja que se utilizará para desbaratar las mesas de bar. 2. Colocar la bandeja sobre la mano izquierda. 3. Dirigirse hasta la mesa donde está el cliente y preguntarle si se puede retirar el servicio al aprobarlo, retirar el servicio por el lado izquierdo. 4. Retirar la cristalería o loza tomándola por la base de la misma y colocándola sobre la bandeja. 5. Retira el servicio al cliente de acuerdo a la forma como se sirvió, es decir, en el mismo orden. 6. Retirar, los pitillos, secantes, removedores y servilletas que están sobre la mesa. 7. Botar los residuos o desperdicios en el depósito de basura y colocar la cristalería y loza en la máquina lavacopas. 8. Realizar el desbarace en la barra, tomando la cristalería y loza por la base con la mano derecha y colocándola sobre la palma de la mano izquierda. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
PROCEDIMIENTOS		
Código: DB-PR-16-5	Página 90 / 103	
<p>9. Retirar con la mano derecha, los elementos restantes y trasladar todo al fregadero del bar para ser lavados.</p> <p>10. Una vez efectuado el lavado y limpieza colocar la cristalería y loza en los racks o estaciones.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



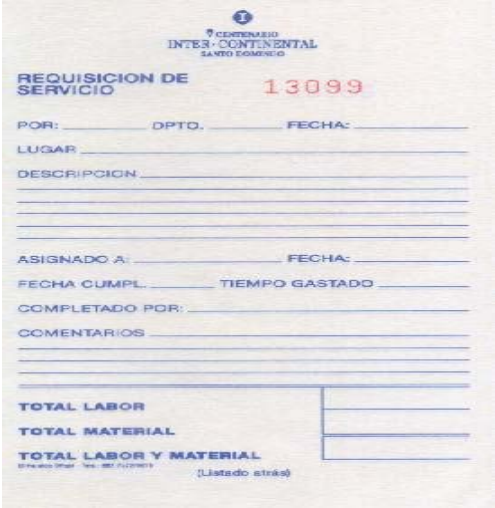
 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
FORMATOS		
Código: DB-FO-01	Página 92 / 103	
<p>Fecha: se refiere al día, mes y año expresado en números este campo esta ubicado al lado derecho del campo DEPARTAMENTO.</p> <p>Art. No. : este campo se refiere al código que se le da al artículo. Ejemplo 02092903 Botella de vino blanco Luna di Luna.</p> <p>Cant. Pedida: renglón donde se coloca expresado en números la cantidad de artículo que se están solicitando.</p> <p>Detalle: campo donde se escribe en letras legibles el nombre del artículo solicitado.</p> <p>Unidad: campo que describe la medida de los artículos solicitados, Ejemplo: lata, botella, caja, paquete, etc.</p> <p>Cantidad Entregada: este campo indica la cantidad de artículos entregados expresado en números.</p> <p>Costo: este campo esta compuesto por dos columnas, en una se coloca el precio unitario del articulo y en la otra el costo total del articulo.</p> <p>Existencia: campo donde se coloca que cantidad del articulo esta en existencia en el almacén.</p> <p>Observaciones: campo que utiliza el jefe de almacén para informar de alguna situación al Departamento de Costos. Ejemplo articulo de poca rotación y elevada existencia.</p> <p>Pedido por: área donde firma el Barman o Jefe de Bares solicitante</p> <p>Autorizado por: área donde firma el Asistente Operativo de A y B o el Directo de A y B después de haber chequeado que el llenado del formato era correcto.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



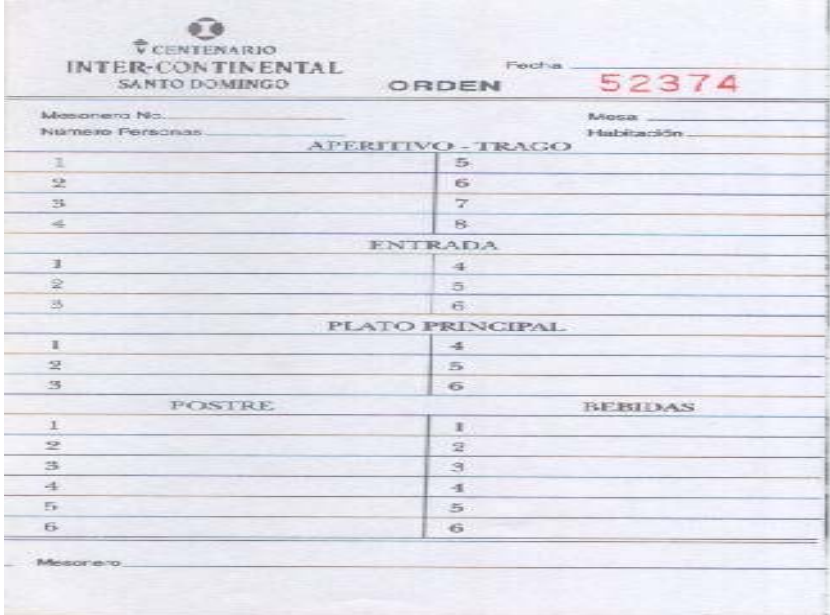
 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
FORMATOS		
Código: DB-FO-01	Página 93 / 103	
<p>Entregado por: área donde firma el Jefe o Asistente de almacén después de haber entregado la mercancía.</p> <p>Recibido por: área donde firma la persona de Bares después de que esta conforme con los artículos que recibe.</p> <p>Dep. Costos: área donde firma el Departamento de Costos al recibir el formato y pasar la información a su base de datos.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



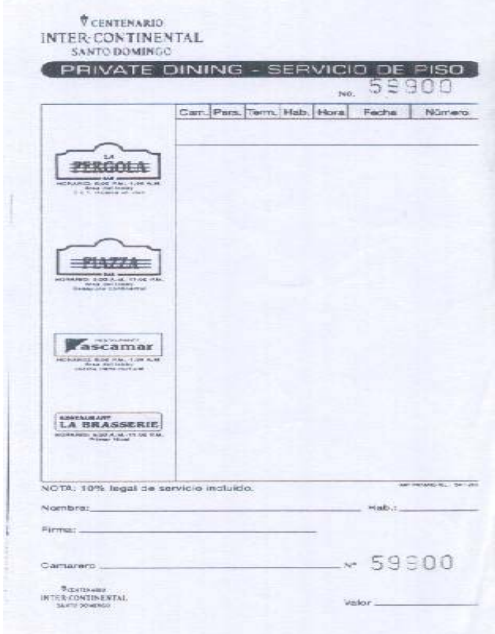
 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
FORMATOS		
Código: DB-FO-02	Página 94 / 103	
		
<p>Nº de Transferencias: este campo ya viene impreso con números arábigos de color rojo teniendo secuencia correlativa, aunque este control no se toma en cuenta actualmente.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
FORMATOS		
Código: DB-FO-02	Página 95 / 103	
<p>Del Bar: campo para el nombre del departamento o punto de venta que va a proveer al bar de algún producto.</p> <p>A: nombre del bar que solicita la transferencia del producto.</p> <p>Fecha: campo correspondiente para colocar el día, mes y año en números arábigos.</p> <p>Código No.: el código que se le establece dentro de la empresa para cada uno de los productos.</p> <p>Cantidad: columna para colocar la cantidad en números arábigos del producto solicitado.</p> <p>Descripción: campo donde se describe el artículo a solicitar.</p> <p>Tem.: campo referido a la medida de los productos.</p> <p>Costo Unitario: campo para ser llenado por el Departamento de Costos y se coloca en números arábigos la cantidad del costo.</p> <p>Costo Total: campo para ser llenado también por el Departamento de Costos y se coloca en números arábigos la cantidad total de cada producto.</p> <p>Precio de Ventas Unitario: campo para ser llenado por el Departamento de Alimentos y Bebidas y se coloca en números arábigos la cantidad establecida.</p> <p>Ordenada por: firma de la persona que solicita la transferencia.</p> <p>Despachada por: una vez revisado por el Jefe inmediato del área solicitante, este campo es firmado generalmente por la persona que recibe el producto transferido.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:




 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
FORMATOS		
Código: DB-FO-03	Página 97 / 103	
<p>Room Number: campo correspondiente para colocar el número de habitación, área o salón donde se debe montar la atención especial.</p> <p>Solicitado Por: campo correspondiente para colocar el nombre de la persona que solicita la atención especial.</p> <p>Ordenado Por: campo correspondiente para colocar el nombre de la persona y departamento quien realiza la orden de la atención especial.</p> <p>Favor de Cargarla A: campo correspondiente para colocar el departamento al que se le realiza el cargo de la atención especial.</p> <p>Atenciones de: El nombre del otorgante de la atención especial.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
FORMATOS		
Código: DB-FO-04	Página 98 / 103	
<div style="text-align: center;">  </div> <p>Por: campo correspondiente para colocar la sección de la Dirección de Mantenimiento que se encargara de realizar la requisición.</p> <p>Dpto.: campo correspondiente para colocar el departamento solicitante.</p> <p>Fecha: campo correspondiente para colocar el día, mes y año en números arábigos.</p> <p>Lugar: correspondiente para colocar el lugar exacto donde esta ubicada la falla o necesidad de servicio.</p> <p>Descripción: correspondiente para colocar una breve descripción de la necesidad de servicio, falla o discrepancia.</p> <p>Nota: los demás campos son utilizados por la Dirección de Mantenimiento.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:



 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
FORMATOS		
Código: DB-FO-05	Página 99 / 103	
		
<p>Fecha: campo correspondiente para colocar el día, mes y año en números arábigos.</p>		
<p>Mesonero No. : campo correspondiente para colocación del nombre o número que se le designe a los mesoneros</p>		
<p>Mesa: campo correspondiente para colocar el número que se le designa a la mesa.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
FORMATOS		
Código: DB-FO-06	Página 100 / 103	
<div style="text-align: center;">  </div> <p>Cam.: campo correspondiente al número de mesonero que esta realizando el servicio.</p> <p>Pers.: campo correspondiente a la cantidad de comensales a quienes se le realiza el servicio.</p> <p>Term.: Numero del Terminal donde se introduce la orden al sistema de facturación Micros.</p> <p>Mesa.: campo correspondiente al número de la mesa o punto de la barra donde se realiza el servicio.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

 <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
FORMATOS		
Código: DB-FO-06	Página 101 / 103	
<p>Fecha.: Campo correspondiente a la fecha que se realiza el servicio e introducción al sistema Micros.</p> <p>Hab.: Corresponde al numero de habitación del comensal del comensal si desea cargar este consumo a la cuenta de su habitación.</p> <p>Nombre: Corresponde al nombre del comensal del comensal si desea cargar este consumo a la cuenta de su habitación.</p> <p>Firma: corresponde a la firma del comensal si desea cargar este consumo a la cuenta de su habitación.</p> <p>Camarero: Corresponde al nombre del mesonero que realizo el servicio.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

 <p>INTERCONTINENTAL. HOTELS GROUP</p> <p>www.ichotelsgroup.com</p>											
Hotel V Centenario InterContinental											
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares											
FORMATOS											
Código: DB-FO-07	Página 102 / 103										
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;">  <p>INTERCONTINENTAL. HOTELS GROUP</p> <p>www.ichotelsgroup.com</p> <p>Hotel V Centenario InterContinental Fecha ___/___/___ Santo Domingo</p> <p>Requisición de Lencería de Alimentos y Bebidas</p> <table border="1" data-bbox="329 1234 1370 1472"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Punto de Ventas / Salón _____</td> </tr> <tr> <td>Tipo: _____</td> <td>Color: _____</td> </tr> <tr> <td>Cant. Sol.: _____</td> <td>Ent.: _____</td> </tr> <tr> <td>Rec.: _____</td> <td>Observ.: _____</td> </tr> <tr> <td colspan="2">_____</td> </tr> </table> <p>Punto de Ventas / Salón: Campo corresponde al área de A & B de donde proviene la lencería.</p> <p>Tipo: Corresponde al tipo de lencería que se esta solicitando (Ej. Mantel, cobertor, servilleta.)</p> <p>Color: Corresponde al color de la lencería solicitada.</p> <p>Cant. Sol.: Corresponde a la cantidad solicitada.</p> </div>		Punto de Ventas / Salón _____		Tipo: _____	Color: _____	Cant. Sol.: _____	Ent.: _____	Rec.: _____	Observ.: _____	_____	
Punto de Ventas / Salón _____											
Tipo: _____	Color: _____										
Cant. Sol.: _____	Ent.: _____										
Rec.: _____	Observ.: _____										

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:									

 <p>INTERCONTINENTAL HOTELS GROUP</p> <p>www.ichotelsgroup.com</p>		
Hotel V Centenario InterContinental		
Dirección de Alimentos y Bebidas - Departamento de Bares		
FORMATOS		
Código: DB-FO-07	Página 103 / 103	
<p>Ent: Campo correspondiente a la cantidad de lencería sucia entregada y hora que fue entregada.</p> <p>Rec.: Corresponde a la cantidad de lencería limpia recibida y hora de recibo.</p> <p>Observ.: Corresponde a cualquier observación que tenga el lencero o solicitante.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el trabajo se han llegado a las siguientes conclusiones:

- 📌 El Departamento de Bares del Hotel V Centenario Inter-Continental Santo Domingo no posee un manual de políticas y procedimientos que describa las actividades administrativas y operativas efectuados por el personal adscrito.
- 📌 Los trabajadores del Departamento de Bares están realizando las actividades, funciones y procedimientos de manera empírica lo que conlleva a diferentes tipos de servicio en cada bar, debido a la falta de capacitación y entrega de material escrito que le permita prepararse para la jornada de trabajo.
- 📌 No se están cumpliendo los estándares pautados por la cadena en cuanto a comunicación y capacitación, lo que conlleva a desinformación en cuanto a eventos y actividades especiales y la diferencia en servicio.

- ✚ La utilización de formatos en los bares por parte del personal operativo como el supervisorio, no es permanente y no es controlado ni supervisado, reflejándose en la ausencia de estos cuando necesitan ser revisados o verificados por el Departamento de Bares y Costos.
- ✚ En los bares no está estipulado los stocks de cristalería, loza, bebidas, alimentos u otros suministros, lo que conlleva a dificultar las actividades de solicitud al almacén de los productos o materia prima necesarias para la operación cotidiana de bebidas.
- ✚ El personal no utiliza medidas o cálculos para la preparación de las bebidas, porque no está estipulado las recetas estándar para cada bebida, variando la preparación, el sabor y presentación de las mismas en cada bar, lo que refleja baja calidad de servicio a los comensales y clientes.

RECOMENDACIONES

- ✚ La implementación del manual confeccionado después de ser revisado y aprobado por la dirección de recursos humanos y alimentos y bebidas del hotel.
- ✚ Utilizar el Manual de Políticas y Procedimientos como herramienta administrativa para capacitar, supervisar, controlar y evaluar la operación de bebidas, para el logro de las metas pautadas y mejora del servicio prestado en los bares del hotel.
- ✚ Reforzar la comunicación del departamento e implementar briefings diarios para informar al personal de eventos, procedimientos y toda información necesaria para la ejecución del trabajo designado.
- ✚ Reforzar la supervisión del personal para lograr controles, evaluaciones y mejoras en el servicio prestado.
- ✚ Capacitar al personal sobre la utilización de los formatos, para lograr el uso correcto y facilitar los controles de la operación de bebidas, para mantener la operación de bebida dentro los rangos de las proyecciones realizadas y logro de un satisfactorio margen de ganancia.
- ✚ Pautar los par stocks de cada bar, y capacitar al personal de la importancia y relevancia del mismo, para facilitar los controles tales como los inventarios físicos diarios e inventarios del mes.

- ✚ Establecer las recetas estándar de las bebidas, capacitar al personal sobre la utilización del mismo, y a su vez facilitarle el trabajo a los barman dotándolos con las recetas con fotos para futura referencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Torres, Martín G. (1999) MANUAL PARA ELABORAR MANUALES DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS. México: Panorama Editorial, S.A
- Báez, Sixto (1982) DESCRIPCION DE PUESTOS EN HOTELES, RESTAURANTES Y BARES. México: Compañía Editorial Continental.
- Comblence, Labertine (1986) ADMINISTRACION DE BAR, CAFETERIA Y RESTAURANTE. México: Compañía Editorial Continental.
- Daft, Richard (2000) TEORIA Y DISEÑO ORGANIZACIONAL. Sexta Edición. México: International Thomson Editores
- Felipe, J. (1986) DIRECCION ESTRATEGICA EN LOS HOTELES DEL SIGLO XXI. Madrid: Edigrafos, S.A
- Gómez Ceja, Guillermo (1994) PLANEACION Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS. México: McGraw-Hill
- Hernández, L. y Otros. (1991) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. México: Mc Graw Hill.
- INCE-TURISMO (1992) CONTROL DE COSTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. Caracas - Venezuela

Katsigris, Costas y Porter, Mary (2003) THE BAR AND BEVERAGE BOOK.
3ra. Edición. Estados Unidos: John Wiley & Sons, Inc.

Lara M., Jorge (1985) DIRECCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN
HOTELES. México: Editorial Limusa.

Lipinski, Bob y Kathie (1996) PROFESSIONAL BEVERAGE
MANAGEMENT. Estados Unidos: John Wiley & Sons, Inc.

Rochat, M. (2000) MARKETING Y GESTIÓN DE LA RESTAURACIÓN.
Gestión 2000.

Youshimatz, Alfredo (1985) CONTROL DE COSTOS DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS I. Editorial Diana. México.

Entrevistas

González de Jaquez, Ruth Gerente de Entrenamiento Departamento de
Recursos Humanos, Abril a Julio 2001.

Neocleous, Agotheclis Zenon Director de Alimentos y Bebidas Salón de
Reuniones de Gerencia Abril a Junio 2001.

Ness V., Elliot Supervisor de *Room Service* Oficina de Room Service
Abril 2001.

Soto, Jorge Asistente Operativo de Alimentos y Bebidas Restaurante Le
Brasserie Abril a Junio 2001.

Valdez, Juan Capitán de Mesonero del Restaurante Le Brasserie Junio
2001.

Nota: Todas las entrevistas fueron realizadas nuevamente en Septiembre del 2004, para actualizar la información y datos obtenidos durante la pasantía.

Nombre de archivo: Br. Jean Franc Limada
Directorio: C:\Documents and Settings\UDO\Mis documentos\Tesis Juan Carlos
Plantilla: C:\Documents and Settings\UDO\Datos de programa\Microsoft\Plantillas\Normal.dot
Título:
Asunto:
Autor: Jean
Palabras clave:
Comentarios:
Fecha de creación: 10/06/2008 17:08:00
Cambio número: 15
Guardado el: 11/06/2008 10:50:00
Guardado por: UDO
Tiempo de edición: 83 minutos
Impreso el: 11/06/2008 10:52:00
Última impresión completa
Número de páginas: 162
Número de palabras: 31.695 (aprox.)
Número de caracteres: 164.816 (aprox.)