



Normas & Procedimentos



Código: MN – GT – 07**Data da elaboração:** 15/12/2010**Versão:** 01 em 27/11/2012**Páginas:** 2/51**Elaborado por:** Comitê de Alimentos e Bebidas**Aprovado por:** Diretoria de Operações

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
PDCA E PLANO DE AÇÃO	6
GLOSSÁRIO	9
PADRÃO MÍNIMO	11
ATENDER RESTAURANTE, BAR E EVENTOS	21
ATENDER PEDIDO DE ROOM SERVICE	33
TRATAR MINIBAR	42
ADMINISTRAR ROTINAS DE A&B	45

INTRODUÇÃO

Este Manual irá munir os Hotéis com informações sobre a área de **Alimentos e Bebidas**, abrangendo os processos do setor, desde o Padrão Mínimo até o Atendimento de Restaurante, Room Service e as Rotinas do Setor.

O padrão de Alimentos e Bebidas é formado pelos processos principais abaixo:



Sua **Missão** é:

Oferecer aos clientes da rede, ambientes, produtos e atendimento de excelente qualidade, além de realizar controles que garantam resultados crescentes para o negócio.

Os **Objetivos** deste padrão são:

- ✓ Garantir um atendimento de excelência, dentro do tempo adequado e incrementando a receita nos pontos de vendas;
- ✓ Definir padrão de montagem e serviço nos Restaurantes Golden Tulip e Tulip Inn;
- ✓ *Definir Par-stocks;*
- ✓ Orientar quanto à organização dos materiais dos Bares;
- ✓ Controlar os pedidos de Room Service, garantindo satisfação do hóspede e controle das perdas de utensílios;
- ✓ Proporcionar controle dos itens de frigobar, garantindo completa reposição e satisfação do cliente;
- ✓ Definir procedimentos de rotina para:
 - Definir responsabilidades dentro da equipe;
 - Garantir o fluxo de informações dentro do setor e seu entendimento;
 - Dar ferramentas para que os lançamentos dos Eventos sejam comandados e enviados para a cobrança sem erro;
 - Controlar quebras da área de A&B;

Neste Manual estão contemplados os processos dos **conceitos Golden Tulip e Tulip Inn**; quando há uma diferença na aplicação deste padrão, por conta do conceito, ela é mencionada em detalhes.

Os **formulários** apresentados junto ao Manual possuem uma codificação que é correspondente ao seu uso. Seguem algumas orientações:

- ✓ **RG = Registro:** somente os campos especificados poderão ser alterados.
- ✓ **MD = Modelo:** o texto poderá ser alterado conforme necessidade; o lay out deverá permanecer inalterado.
- ✓ **CL = Check list:** deve ser customizado para a função ou área.
- ✓ **LT = Lista:** não deve ser modificado, somente preencher os campos permitidos/ solicitados. Pode-se incluir atividades específicas da unidade ou excluir atividades que não se aplicam a rotina.

Seguem os documentos citados neste Manual:

PM – GT – 07.01 – Padrão Mínimo de A&B

PS – GT – 07.01 – Atender Restaurante, *Bar e Eventos*

RG – GT – 07.01.A – Log Book de Alimentos e Bebidas

RG – GT – 07.01.B – Controle de Café da Manhã

RG – GT – 07.01.C – Solicitação de Reserva Restaurante

RG – GT – 07.01.D – Ordem de Serviço

LT – GT – 07.01.A – Lista de Atividades de Maitre Captain

LT – GT – 07.01.B – Lista de Atividades de Eventos

PS – GT – 07.02 – Atender Pedido de Room Service

RG – GT – 07.02.A – Controle de Pedidos Room Service

RG – GT – 07.02.B – Script de Atendimento de Room Service

RG – GT – 07.02.C – Controle de Bandejas / Ronda – Manhã e Tarde

PS – GT – 07.03 – Tratar Minibar

RG – GT – 07.03.A – Controle de Abastecimento de Carrinho



Código: MN – GT – 07**Data da elaboração:** 15/12/2010**Versão:** 01 em 27/11/2012**Páginas:** 5/51**Elaborado por:** Comitê de Alimentos e Bebidas**Aprovado por:** Diretoria de Operações**PS – GT - 07.04 - Administrar Rotinas de A&B***RG – GT - 07.04.A - Controle de Quebras**RG – GT - 07.04.B - Inventário de Utensílios de A&B**MD – GT - 07.04.A – Tabulação Pesquisa de Restaurante*

Em caso de dúvidas sobre este manual entre em contato com a Área de Qualidade BHG – SP.

PDCA E PLANO DE AÇÃO

Toda vez que nos depararmos com um problema, temos a oportunidade de analisá-lo para corrigi-lo de forma efetiva. Um problema pode ser:

- ✓ Uma reclamação de cliente;
- ✓ O não cumprimento de um procedimento/metad;
- ✓ Baixo desempenho nos monitoramentos de padrões da empresa;
- ✓ Uma notificação de Órgãos Reguladores;
- ✓ Qualquer situação **não desejada**.

Para entender e corrigir um problema, podemos utilizar algumas ferramentas, entre elas o **PDCA** e o **Plano de Ação**. Com elas, olhamos para a questão a ser resolvida de maneira ampla e a tratamentos definitivamente.

1. PDCA

O **Ciclo PDCA** é uma **Ferramenta de Gestão** com foco na melhoria contínua e que auxilia também na elaboração dos **Planos de Ação**. Pode ser utilizado nas mais diversas atividades descritas neste manual.



P = PLAN = **Planejar**

É a fase do **planejamento**, onde se elabora o **plano de ação**, definindo objetivos, metas e atividades necessárias para cumprimento dos objetivos.

Quando o planejamento é bem feito, a possibilidade de sucesso aumenta e o risco de retrabalho diminui, por isso é uma das etapas mais importantes do PDCA.

Do

D = DO = Executar

É a fase da **execução** do plano de ação / tarefa, **conforme previsto** na etapa do **planejamento**.

Check

C = CHECK = Verificar

É a fase onde se **verifica** se o plano de ação executado **foi cumprido ou não**.

Para isso, é necessário coletar, consolidar e analisar os dados relativos à execução das atividades, comparando o previsto (no plano de ação) com o realizado, e se necessário, identificar possíveis causas para o não cumprimento do plano de ação.

Act

A = ACT = Agir

É a etapa da **ação**, onde se **atua sobre as causas** para encontrar a razão dos desvios e tomar as medidas necessárias, fazendo um novo planejamento e reiniciando o ciclo PDCA ou se **mantém o padrão** planejado caso a meta tenha sido atingida.

Aplicando o Ciclo PDCA corretamente, ou seja, planejando, executando, verificando e agindo, os **Planos de Ação serão eficientes** (eficiente = atende as necessidades e cumpre os objetivos, com melhor aplicação dos recursos), contribuindo para o alcance dos objetivos e metas, e redução de problemas.

2. PLANO DE AÇÃO

Plano de Ação é um conjunto de medidas tomadas para **solucionar um problema**.

Para se definir uma ação, precisamos **primeiramente entender o problema**. Através das perguntas a seguir é possível ter este entendimento e também usá-las para **elaborar o Plano de Ação** completo.

Pergunta	Entender o problema
Por que?	É a pergunta que se deve fazer após qualquer uma das perguntas abaixo. Ela permite a confirmação de qualquer resposta. Por que esta ação foi escolhida? Qual o resultado esperado?

Pergunta	Entender o problema	Elaborar o plano de ação	Por que?
O Que?	Qual é o problema? Quais são as consequências deste problema?	O que faremos? Que ação será desenvolvida?	Tem outra forma?
Quem?	Quem está envolvido no problema?	Quem será o responsável pela execução da tarefa?	Tem outra pessoa?
Onde?	Em que lugar há este problema? Em qual máquina ou local de trabalho foi detectado?	Em que lugar / máquina será implantada a ação?	Existe outro local que seja adequado?
Quando?	Em que momento foi detectado? Qual a frequência do problema?	Em que momento ou prazo será realizada?	Será o melhor momento?
Como?	De que forma aparece o problema? Qual o material, assunto ou procedimento que tem relação com o problema?	Como proceder para ser mais eficiente? Passo a passo da ação.	Este modo? Tem outro modo?
Quanto?	Quanto custa este problema?	Quanto vai custar esse plano de ação?	É o mais barato? Tem outra opção?



Plano de Ação

V.00

O que?	Quem?	Onde?	Quando?	Como?	Porque?	Quanto?	Status

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.



GLOSSÁRIO

- 1) **À LA CARTE:** cardápio de restaurante, onde o cliente possa orientar-se e fazer sua própria escolha individual e prato/serviço.
- 2) **BARMAN:** profissional responsável pelo serviço, apresentação da área de bebidas, coquetelaria, criação de drinks e atendimento ao cliente.
- 3) **BOQUETA:** lugar onde é entregue ou cantado os pedidos para a cozinha, cambuza e bar.
- 4) **BUFFET:** serviço americano incluindo comidas quentes, saladas e sobremesa.
- 5) **CAMBUZA:** local que serve de apoio para o serviço de bebidas em geral e couverts.
- 6) **CLOUCHES:** tampa utilizada para cobrir os pratos no transporte dos mesmos, sendo necessário tanto nos serviços de Room Service ou Restaurante.
- 7) **COFFEE BREAK:** serviço de café, leite, chá, etc., servido em eventos.
- 8) **COMMIS:** aprendiz de garçom.
- 9) **COUVERTS:** 1) uma refeição servida ou 2) entrada de pão, manteiga, alguns frios, etc., servido como acompanhamento da refeição.
- 10) **CUMBUCA:** material utilizado no serviço de sopas, cereais, etc.
- 11) **GARÇOM:** nome dado à pessoa que serve à mesa em restaurantes, bares, etc.
- 12) **GARD MANGER:** profissional especializado no preparo de pratos da cozinha fria; Ex.: saladas, embutidos, gelatinas, molhos para saladas, etc.
- 13) **HOSTESS:** anfitriã responsável pelo 1º atendimento/recepção ao cliente.
- 14) **MAITRE:** nome dado ao profissional responsável pela qualidade de serviço, formação de equipe, personalização de atendimento e fidelização dos clientes.
- 15) **MÉNAGE:** nome dado ao conjunto de saleiro, pimenteiro e paliteiro. *Porém, o padrão da rede é usar sachês.*
- 16) **MISE-EN-PLACE:** do francês "arrumar". Tudo que compõe a montagem da mesa, Ex.: toalha, *sachês*, talheres, guardanapos, etc.; na cozinha ou no bar; tudo que compõe o pré-preparo de tudo que antecede, para um bom desenvolvimento das tarefas, ou seja, o adiantamento prévio dos alimentos, acompanhamentos, etc.
- 17) **ORDER TAKER:** profissional responsável por tirar o pedido dos hóspedes do Room Service, Restaurante, bar.

Código: MN – GT – 07**Data da elaboração:** 15/12/2010**Versão:** 01 em 27/11/2012**Páginas:** 10/51**Elaborado por:** Comitê de Alimentos e Bebidas**Aprovado por:** Diretoria de Operações

18) RÉCHAUD: peça de alumínio, prata ou aço usado para colocar o alimento quente no buffet.

19) SALAMANDRA: equipamento utilizado no aquecimento da gratinação.

20) STEWARD: nome dado ao colaboradores da limpeza de todo material da cozinha e salão.

21) SOMMELIER: nome dado à pessoa que indica, serve e é responsável pelos vinhos do restaurante.

22) UPSELLING: é vender sugestivamente itens inicialmente não solicitados pelo usuário, que complementam ou/e completam o pedido inicial. Esta prática personaliza o serviço e ajuda a aumentar a receita média por cliente.



PADRÃO MÍNIMO

Geral:

- ✓ Os hotéis atendem os padrões mínimos descritos *neste capítulo*, de acordo com sua categoria.

Classificação dos hotéis em relação ao Padrão Mínimo

GOLDEN TULIP EVENTOS	GOLDEN TULIP	TULIP INN
<ul style="list-style-type: none"> - GT Belas Artes¹ - GT Recife Palace - GT Rio Vermelho - GT Internacional Foz 	<ul style="list-style-type: none"> - GT Pantanal - Luz Plaza - GT Regente - GT Continental 	<ul style="list-style-type: none"> - Grand Plaza - TI São José dos Pinhais - TI Santa Felicidade - TI Batel² - TI Centro Histórico²
TULIP INN LIMITED SERVICE SOFT INN	BRANCHE	¹ <i>Exceto serviço de jantar</i> ² Café da manhã e frigobar – composição pelo perfil do público alvo. ³ <i>Somente serviço de jantar</i>
-	<ul style="list-style-type: none"> - TI Copacabana - GT Belas Artes³ 	

- ✓ *O Padrão Mínimo é o piso que o hotel deve seguir (itens mínimos).* Itens a mais dos descritos *neste Manual não são considerados fora do padrão, mas* devem ser **sempre** validados e aprovados pelo *Gestor* de A&B Corporativo **antes da implantação.**
- ✓ **Cardápios:**
 - Caso haja necessidade de novas impressões de cardápios **não** colocar a marca de refrigerantes e cerveja, citando somente refrigerante, refrigerante diet, cerveja pilsen ou premium, etc. Todos os hotéis têm a liberdade de trocar de marcas sem que isto implique em reimpressão dos menus.
 - *Todos os cardápios antes de serem enviados para diagramação / configuração / gráfica devem passar primeiramente por aprovação do Gestor de A&B Corporativo, que após validação encaminhará ao departamento de Marketing para providências.*
 - *Nenhuma alteração no cardápio (seja capa, preço, layout, etc.) deve ser feita sem aprovação do Gestor de A&B Corporativo.*



Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 12/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

- o Na composição dos menus o tema "Local Flavours" deve ser trabalhado fortemente, incluindo itens locais / regionais nos mesmos. Lembrando que novos menus devem ser **sempre** validados e aprovados pelo A&B Corporativo antes da implantação.

Horário de Funcionamento A&B: Os horários poderão ser alterados, *desde que validados pelo Gestor de A&B Corporativo e informados à Área de Qualidade*, conforme a ocupação do hotel ou perfil de hóspedes, porém, o horário mínimo de atendimento é o descrito *a seguir*.

Situações pontuais como grupos, serão tratadas como exceção e caberá ao Gestor de A&B da própria unidade, definir o horário.

Café da Manhã	GT E TI	Segunda a Sexta-feira:	06h00 as 10h00.
		Sábados, Domingos e Feriados:	06h00 as 10h30.
Almoço	GT E TI	Segunda a Sexta-feira:	12h00 as 15h00.
		Sábado:	12h30 as 16h00 – A La Carte ou Buffet.
		Domingo:	12h30 as 16h00 – Brunch / A La Carte.
Jantar	GT E TI	Segunda-feira a Domingo:	19h00 as 23h00.
Room Service	TI	Segunda-feira a Domingo:	06h00 às 23h00 O café da manhã é servido até as 11h00, após serve-se itens especiais
	GT	Segunda-feira a Domingo:	24 horas O café da manhã é servido até as 11h00, após serve-se itens especiais
Cafeteria / Doceria	GT E TI	Segunda a Sexta-feira:	08h00 as 22h00
		Sábados, Domingos e Feriados:	09h00 as 18h00
Bar	GT E TI	Segunda-feira a Domingo:	15h00 até ultimo cliente



Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 13/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

Padrões Mínimos de Itens: O padrão mínimo de itens dos serviços de **Café da Manhã, Buffet, A La Carte, Room Service e Frigobar** estão descritos *a seguir*:

CAFÉ DA MANHÃ				
ITEM	GOLDEN TULIP EVENTOS	GOLDEN TULIP	TULIP INN	TULIP INN LIMITED SERVICE
				SOFT INN
FRIOS	Queijo prato Queijo minas Presunto cozido Peito de peru defumado Itens regionais se houver (Ex. coalho)	Queijo prato Queijo minas Presunto cozido Peito de peru defumado Itens regionais se houver (Ex. coalho)	Queijo prato Queijo minas Presunto cozido Peito peru defumado	Queijo prato Queijo minas Presunto cozido
FRUTAS	04 tipos (incluir itens regionais se houver) Cesta de frutas inteiras Salada de frutas	04 tipos (incluir itens regionais se houver) Cesta de frutas inteiras Salada de frutas	03 tipos (incluir itens regionais se houver) Salada de frutas	03 tipos (<i>incluir itens regionais se houver</i>) Salada de frutas
SUCOS	03 tipos, <i>sendo 01 de laranja</i>	03 tipos, <i>sendo 01 de laranja</i>	03 tipos, <i>sendo 01 de laranja</i>	02 tipos, sendo 01 de laranja
PÃES	Croissant Pão francês Outro tipo de pão salgado Baguete Pão de queijo quente Pão de forma integral e branco Pão negro (ou 07 grãos)	Croissant Pão francês Outro tipo de pão salgado Baguete Pão de queijo quente Pão de forma integral e branco Pão negro (ou 07 grãos)	Croissant Pão francês Pão de leite ou brioche Pão de queijo quente Pão de forma integral e branco Bolo (02 tipos) Pão doce (01 tipo) Em caso de fluxo	Pão francês Pão de leite ou brioche Pão de queijo quente Pão de forma branco Bolo (01 tipo) Pão doce (01 tipo) Em caso de fluxo de hóspedes

Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 14/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

	Bolo (03 tipos) Pão doce	Bolo (03 tipos) Pão doce	de hóspedes estrangeiros incluir pão negro.	estrangeiros incluir pão negro.
IOGURTES	04 tipos (de bandeja, incluindo 01 Light/Diet)	04 tipos (de bandeja, incluindo 01 Light/Diet)	03 tipos, (de bandeja, incluindo 01 Light/Diet)	02 tipos, (de bandeja, incluindo 01 Light/Diet)
GELÉIAS	03 opções em sachês: sendo 01 opção Light/Diet	03 opções em sachês: sendo 01 opção Light/Diet	02 opções em sachês: sendo 01 opção light/diet	02 opções em sachês: sendo 01 opção light/diet
QUENTES	04 opções (incluindo item regional se houver) Preparados na hora: Omeletes, Ovos fritos e Tapioca	04 opções (incluindo item regional se houver) Preparados na hora: Omeletes, Ovos fritos e Tapioca	Ovos mexidos 01 opção de quente, sendo 01 item regional (se houver) Cobrados a parte: Omeletes, Ovos fritos e Tapioca (item regional, se aplicável) Colocar display no Buffet informando o valor	Ovos mexidos 01 opção de quente Não tem itens cobrados à parte, nem preparados na hora.
CEREAIS	Flocos de milho com e sem açúcar Musli <i>ou</i> Granola	Flocos de milho com e sem açúcar Musli <i>ou</i> Granola	Flocos de milho com e sem açúcar <i>Musli ou</i> Granola	Flocos de milho com açúcar <i>Musli ou</i> Granola
BEBIDAS	Café Água quente Chá (<i>mínimo</i> 06 tipos de sachê) Leite quente Leite frio desnatado Chocolate frio Água mineral (Jarra)	Café Água quente Chá (<i>mínimo</i> 06 tipos de sachê) Leite quente Leite frio desnatado Chocolate frio Água mineral (Jarra)	Café Água quente Chá (<i>mínimo</i> 06 tipos de sachê) Leite quente Leite frio desnatado Chocolate frio Água mineral (Jarra)	Café Água Quente Chá (<i>mínimo</i> 06 tipos de sachê) Leite quente Leite frio desnatado Água mineral (Jarra)

Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 15/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

ACOMPANHAMENTOS	Manteiga com e sem sal em sachê individual	Manteiga com e sem sal em sachê individual	Manteiga com e sem sal em sachê individual	Manteiga com e sem sal em sachê individual
	Mel em sachê	Mel em sachê	Mel em sachê	Mel em sachê
EQUIPAMENTOS	Chocolate em pó	Chocolate em pó	Chocolate em pó	Chocolate em pó
	Café descafeinado em pó	Café descafeinado em pó	Gelo	Gelo
	Leite em pó desnatado	Leite em pó desnatado	Açúcar, adoçante, <i>sal e pimenta</i> (em sachê, nas mesas)	Açúcar, adoçante, <i>sal e pimenta</i> (em sachê, nas mesas)
	Doce regional (se houver)	Doce regional (se houver)		
	Gelo	Gelo		
	Açúcar, adoçante, <i>sal e pimenta</i> (em sachê, nas mesas)	Açúcar, adoçante, <i>sal e pimenta</i> (em sachê, nas mesas)		
	Torradeira	Torradeira	Torradeira	Torradeira

Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 16/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

BUFFET				
ITEM	GOLDEN TULIP EVENTOS	GOLDEN TULIP	TULIP INN	TULIP INN LIMITED SERVICE SOFT INN
COUVERT	<i>Pão e manteiga</i>	<i>Pão e manteiga</i>	<i>Pão e manteiga</i>	Loja de conveniência
SALADA	06 opções	06 opções	04 opções	
FRIOS	03 opções	03 opções	Opcional	
AVE	01 tipo	01 tipo	01 tipo de ave ou 01 tipo de peixe	
CARNE VERMELHA	01 tipo	01 tipo	01 tipo	
PEIXE	01 tipo	01 tipo	01 tipo de ave ou 01 tipo de peixe	
GUARNIÇÕES (Incluindo arroz e massas)	04 tipos	04 tipos	03 tipos	
SUSHI	Opcional	Opcional	Não há	
SOPA	Opcional	Opcional	Não há	
SOBREMESA (Porções individuais, exceto frutas)	04 tipos de doces 03 opções de frutas variadas ou salada de frutas	04 tipos de doces 03 opções de frutas variadas ou salada de frutas	03 tipos de doces 02 opções de frutas variadas	

Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 17/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

A LA CARTE

ITEM	GOLDEN TULIP EVENTOS	GOLDEN TULIP	TULIP INN	TULIP INN LIMITED SERVICE SOFT INN
CARDÁPIO (Aprovação da composição caso a caso pelo A&B Corporativo)	Opções: Bebidas Entradas Sopas e Cremes Prato principal Sobremesa Sanduiches Petiscos	Opções: Bebidas Entradas Sopas e cremes Prato principal Sobremesa Sanduiches Petiscos	Opções: Bebidas Entradas Prato principal Sobremesa Sanduiches	Loja de conveniência
VINHOS	Sim	Sim	Opcional (com a aprovação prévia do A&B Corporativo)	



Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 18/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

ROOM SERVICE				
ITEM	GOLDEN TULIP EVENTOS	GOLDEN TULIP	TULIP INN	TULIP INN LIMITED SERVICE SOFT INN
CAFÉ AMERICANO	Café e Leite 01 tipo de suco Seleção de pães com manteiga com e sem sal em sachê individual Geléia e mel em sachê individual Frios Queijos Frutas Ovos a escolha: Fritos, Mexidos, Omelete e Pochês	Café e Leite 01 tipo de suco Seleção de pães com manteiga com e sem sal em sachê individual Geléia e mel em sachê individual Frios Queijos Frutas Ovos a escolha: Fritos, Mexidos, Omelete e Pochês	Café e Leite 01 tipo de suco Seleção de pães com manteiga com e sem sal em sachê individual Geléia e mel em sachê individual Frios Queijos Frutas	Loja de conveniência - colocar display no quarto em local bem visível informando que há itens a venda na loja de conveniência do hotel. <i>O lay-out do display deve ser validado com o departamento de Marketing.</i>
CAFÉ DA MANHÃ CONTINENTAL	Café e Leite 01 tipo de suco Seleção de pães com manteiga com e sem sal em sachê individual Geléia e mel em sachê individual	Café e Leite 01 tipo de suco Seleção de pães com manteiga com e sem sal em sachê individual Geléia e mel em sachê individual	Café e Leite 01 tipo de suco Seleção de pães com manteiga com e sem sal em sachê individual Geléia e mel em sachê individual	
SANDUÍCHES	05 tipos	05 tipos	04 tipos	
PORÇÕES OU PIZZAS	Opcional	Opcional	Não há	
SALADAS	04 tipos	04 tipos	03 tipos	
SOPAS E CREMES	03 tipos	03 tipos	02 tipos	
MASSAS	03 tipos	03 tipos	02 tipos (sem recheio e molho simples)	
AVES	02 tipos	02 tipos	01 tipo	



Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 19/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

CARNES	03 tipos	03 tipos	02 tipos
PEIXES	02 tipos	02 tipos	01 tipo
SOBREMESA	04 tipos, incluindo frutas	04 tipos, incluindo frutas	03 tipos, incluindo frutas

FRIGOBAR					
ITEM	MARCA	GOLDEN TULIP EVENTOS	GOLDEN TULIP	TULIP INN	TULIP INN LIMITED SERVICE SOFT INN
ÁGUA 300 ML Com e Sem gás	<i>A marca é definida pelo departamento de Compras Corporativas</i>	04 sem gás 01 com gás	04 sem gás 01 com gás	04 sem gás 01 com gás	04 sem gás 01 com gás
REFRIGERANTE Normal e Light	<i>A marca é definida pelo departamento de Compras Corporativas</i>	03 normal 01 cola light/zero	03 normal 01 cola light/zero	02 normal 01 cola light/zero	01 normal 01 light/ <i>zero</i>
SUCO Fruta	<i>A marca é definida pelo departamento de Compras Corporativas</i>	01 unidade	01 unidade	01 unidade	Não há
CERVEJA Pilsen (lata) Premium (long neck)	<i>A marca é definida pelo departamento de Compras Corporativas</i>	02 Pilsen 02 Premium	02 Pilsen 02 Premium	02 Pilsen	02 Pilsen
EXTRA Água de coco (ou Ice Tea) e Achocolatado	<i>A marca é definida pelo departamento de Compras Corporativas</i>	01 de cada	01 de cada	01 achocolatado	Não há
CHOCOLATE Variados	Produto: Chocolate em <i>Barra de</i> 40g	01 unidade	01 unidade	01 unidade	Não há
CEREAL EM BARRA Variados	Produto: Barra <i>de</i> 25g	01 unidade	01 unidade	01 unidade	01 unidade
PETISCO SALGADO	Produto: Batata Rufles 60g	01 de cada	01 de cada	01 Ruffles 01	Não há



Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 20/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

Batata, Castanha (ou amendoim), Biscoito salgado	Produto: Biscoito Salgado Club Social Produtos: Castanha 50g ou Amendoim s/ pele 40g			Amendoim s/ pele <i>ou</i> <i>Castanha</i>	
CHICLETE Variados	Produto: Trident	01 unidade	01 unidade	Opcional	Não há



ATENDER RESTAURANTE, BAR E EVENTOS

Geral: Para cumprimento das atividades é utilizado pela equipe, os seguintes documentos de apoio:

✓ **Lista de Atividades Maitre / Captain**



AÇÕES

Início do turno/ Fechamento do turno:

Checar **Log Book de Alimentos e Bebidas/** agenda

Checar escala

Verificar reservas/ eventos

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.

✓ **Lista de Atividades de Eventos**



AÇÕES


A equipe de eventos é responsável por enviar a Ordem de Serviço para o Restaurante / Cozinha, preferencialmente ao responsável pelo setor.

Quando se trata de reserva de mesa, e é feita via restaurante, o responsável pela reserva envia a Ordem de Serviço para Cozinha.

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.

A **equipe do restaurante** utiliza o **Log Book de Alimentos e Bebidas** para registro das ocorrências.

O mesmo **Log Book** pode ser usado por toda equipe, no entanto, **se o Gestor de A&B desejar**, poderá imprimir o **Log Book** por grupos (Restaurante, Room Service, etc).



Nome dos colaboradores	Data	Turno	Página
Observações			
Pendências			Status

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.

Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 22/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

1. MISE EN PLACE

1.1. Buffet Café da Manhã *para hotéis Golden Tulip e Tulip Inn*



Jogo americano, garfo, faca, colher, guardanapo de papel (qualidade superior), *sal, pimenta*, açúcar, adoçante e açúcar orgânico (em sachês) e decoração (*cada unidade define a sua decoração*).



Tulip Inn Limited Service: Para os hotéis Tulip Inn "Limited Service" os itens ficam dispostos em móvel específico, para que o hóspede retire. Não é feito mise en place na mesa.

1.2. Almoço e Jantar *para hotéis Tulip Inn*



Buffet: Jogo americano, talher salada, talher base, garfo e colher de sobremesa, copo *para* água, guardanapo de papel (qualidade superior), sal e pimenta (*em sachê*) e decoração (*cada unidade define a sua decoração*).



A La Carte: Jogo americano, talher base, garfo e colher de sobremesa, copo para água, guardanapo de papel (qualidade superior), sal e pimenta (*em sachê*) e decoração (*cada unidade define a sua decoração*).

Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 23/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

1.3. Almoço e Jantar para hotéis Golden Tulip



Buffet: *Jogo americano*, talher salada, talher base, garfo e colher de sobremesa, copo *para* água, guardanapo de pano, sal e pimenta (em *sachê*), prato de pão e faca e decoração (*cada unidade define a sua decoração*).



A La Carte: *jogo americano/toalha - a definir por característica da unidade, sendo validado pelo Gestor de A&B Corporativo*.

Talher *salada, talher* base, garfo e colher de sobremesa, copo *para* água, copo de vinho, guardanapo de pano, sal e pimenta (em *sachê*), prato de pão e faca e decoração (*cada unidade define a sua decoração*).

1.4 Buffet do Café da Manhã: Prato de sobremesa, xícara, pires, colher de café, copo e cumbuca. Quando for feita a montagem do Buffet sugere-se:

Xícaras, pires e colher de café, próximos ao leite e café.	Geleias, manteiga e mel próximos aos pães.	Pratos no início do Buffet.
Copos próximos do suco.	Gelo próximo ao suco.	Cumbucas próximas ao cereal, salada de frutas (quando houver).

1.5 Buffet do Almoço e Jantar: Prato base, prato sobremesa, prato de sopa, colher de sopa (quando houver).

2. **ATENDIMENTO NO RESTAURANTE:**

Execução: Hostess/ Maitre/ Captain/Garçom/ Commis

Regras Gerais de Atendimento:

- ✓ Assim que avistar o cliente na entrada do restaurante, *receba-o sorrindo. Dê as boas vindas, atenda com simpatia e objetividade:*

“BOM DIA, SEJA BEM VINDO” (dizer nome do cliente se souber).

- ✓ Quando o hóspede estiver acompanhado de crianças, perguntar se precisa de cadeirão ou algum tipo de serviço especial (esquentar mamadeira, papinha).
- ✓ Quando o hóspede tiver notebook, sugere-se entregar “lacre” para que o hóspede prenda a maleta na cadeira.
- ✓ Todos os colaboradores presentes no salão ficam atentos às mesas *e aos clientes* quanto a pedidos/ necessidades dos hóspedes como reposição de talher e guardanapo.
- ✓ *Despedir-se do cliente agradecendo e desejando bom dia, boa tarde, boa noite, sempre que possível.*
- ✓ Atenção ao risco de contaminação cruzada durante todo o serviço.

CAFÉ DA MANHÃ

- ✓ Pedir o número do apartamento do hóspede.
- ✓ Anotar o número do apartamento na **lista de hóspedes na casa** retirada do sistema e verificar (quando necessário) se está incluído o café da manhã. Caso não seja possível verificar na lista de hóspedes na casa, **sugere-se** anotar o apartamento no **Controle de Café da Manhã**, para posterior conferência *(Os números do formulário podem ser adequados para o número de apartamentos do hotel)*.
- Café da manhã incluso:** Orientar ao hóspede que o serviço é tipo Buffet (Self Service), *mencionando também os itens feitos na hora* e que ele pode escolher o local que deseja se sentar.
- Café da manhã não incluso:** Informar o hóspede sobre o valor cobrado e pegar assinatura na **Comanda de A&B**.
- ✓ Dependendo da estrutura de pessoal o Maitre/Captain cumprimenta o hóspede na mesa e supervisiona todo o serviço de café da manhã.
- ✓ Sempre que um cliente for embora, limpar e remontar a mesa com o padrão do café da manhã.
- ✓ *Realizar a* limpeza constante das mesas durante o café.
- ✓ Atentar-se as reposições dos itens do Buffet.
 - **Rotina:** Lançar diariamente os cafés da manha cortesias ou uso da casa como consumo interno * Para café da manhã não incluso (tripulações, condôminos e algumas reservas) pegar assinatura do hóspede na comanda *Montar e desmontar mesas *Identificar os itens do Buffet * Limpar material * Manter limpos utensílios do Buffet * Repor utensílios do Buffet.



	Data:				Taxa Ocupação:			
1	46	91	136	181	226	271	316	
2	47	92	137	182	227	272	317	
3	48	93	138	183	228	273	318	
4	49	94	139	184	229	274	319	

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.



Código: MN – GT – 07**Data da elaboração:** 15/12/2010**Versão:** 01 em 27/11/2012**Páginas:** 26/51**Elaborado por:** Comitê de Alimentos e Bebidas**Aprovado por:** Diretoria de Operações

ALMOÇO E JANTAR (BUFFET):

- ✓ Perguntar se tem reserva, número de pessoas e preferência de local.
- ✓ Recomenda-se acompanhar o cliente até a mesa.
- ✓ Apresentar o Buffet quanto a sua disposição, para clientes novos.
- ✓ Oferecer bebidas.
- ✓ Levar bebidas. *O couvert fica disponível no buffet.*
- ✓ Comandar itens solicitados, *conforme orientações do item 5 deste capítulo.*
- ✓ Voltar à mesa para verificar o andamento do serviço.
- ✓ Quando o cliente se levantar pra servir-se, retire a louça suja.
- ✓ *Quando o cliente se levantar para se servir da sobremesa, é feita a abertura dos talheres de sobremesa.*
- ✓ A mesa é limpa deixando-se apenas copos e decoração.
- ✓ Caso o cliente tenha aceitado serve-se café / chá, levando *açúcar/adoçante.*
- ✓ Aguardar o cliente pedir a conta.
- ✓ Levar a conta e *deixar* o cliente à vontade até decidir a forma de pagamento (não ficar ao lado, ser discreto). *Consultar orientações do item 5 deste capítulo.*
- ✓ Despedir-se do cliente *agradecendo e* com saudação aplicável (tenha um bom dia/boa tarde/ bom final de semana).
- ✓ Limpar a mesa, trocar *jogo americano* / toalha se necessário e refazer a montagem para o próximo cliente.
 - **Rotina:** Montar e desmontar mesas * Identificar os itens do Buffet * Limpar material * Manter limpos utensílios do Buffet * Repor utensílios do Buffet * Dobrar guardanapos.

ALMOÇO E JANTAR (A LA CARTE):

- ✓ *Perguntar se tem reserva, número de pessoas e preferência de local.*
- ✓ *Recomenda-se acompanhar o cliente até a mesa.*
- ✓ O garçom da praça sempre que possível deve se apresentar para o cliente. Exemplo: "Bom dia/ boa tarde, Meu nome é XX, o (a) atenderei durante seu almoço/jantar".
- ✓ Apresentar o cardápio aberto e perguntar se gostaria de ver a carta de vinhos.
- ✓ Oferecer bebidas.
- ✓ *Levar bebidas solicitadas e couvert (pão, manteiga e criação do chef). Caso cliente não queira trazer de volta.*
- ✓ Comandar itens solicitados, *conforme orientações do item 5 deste capítulo.*
- ✓ Quando tirar o pedido, orientar sobre a composição dos pratos, verificar se o cliente quer sugestão, e se necessário informar o tempo de preparo do prato.
- ✓ Quando o prato principal for carne, verificar a preferência do cliente quanto ao tipo de cozimento da carne (mal passada, ao ponto ou bem passada).
- ✓ Repetir pedido, certificar-se de que está correto.
- ✓ Entregar pedido.
- ✓ Voltar à mesa para verificar o andamento do serviço e pedido.
- ✓ *Após a refeição, levar cardápio de sobremesa. Comandar o pedido.*
- ✓ Abrir / levar talher de sobremesa. A mesa é limpa deixando-se apenas copos e decoração.
- ✓ Entregar pedido.
- ✓ Quando o cliente termina a sobremesa, oferece-se café, chá, etc.
- ✓ *Aguardar o cliente pedir a conta.*
- ✓ *Levar a conta e deixar o cliente à vontade até decidir a forma de pagamento (não ficar ao lado, ser discreto). Consultar orientações do item 5 deste capítulo.*
- ✓ *Despedir-se do cliente agradecendo e com saudação aplicável (tenha um bom dia/boa tarde/ bom final de semana).*
- ✓ *Limpar a mesa, trocar jogo americano / toalha se necessário e refazer a montagem para o próximo cliente.*
 - **Rotina:** Limpeza material * Montar e desmontar mesas * Manter limpos utensílios * Dobrar guardanapos * Venda sugestiva (prato especialidade do chefe, cardápios especiais (festivais), licor/ vinho para acompanhar sobremesa).

3. **ATENDIMENTO NO BAR:**

No bar são servidos coquetéis e drinks aos clientes e eventualmente em eventos.

SUPERVISÃO (MAITRE, CAPTAIN OU GARÇOM LÍDER):

- ✓ O Responsável pelo bar supervisiona todas as atividades relacionadas ao atendimento de clientes e usuários no bar e também o serviço de petiscos e bebidas.
- ✓ Orienta na preparação da carta de bebidas do bar.
- ✓ Administra o estoque de bebidas e produtos utilizados no Bar.
- ✓ Controla e zela pela limpeza dos equipamentos e utensílios do bar – conforme procedimento **Higienizar instalações, equipamentos, móveis e utensílios**, *Manual de Boas Práticas do hotel*.
- ✓ Atende às solicitações e reclamações dos clientes e usuários no bar.
- ✓ Supervisiona todas as tarefas de fechamento do bar.

GARÇOM:

- ✓ O Garçom realiza o atendimento ao cliente e usuário do bar e serve as mesas sempre que necessário.
- ✓ Comanda, controla e cobra as contas do bar.
- ✓ No início do turno de trabalho:
 - Liga música ambiente.
 - Prepara o Mise en place de copos e utensílios.
 - Limpa todas as mesas e realiza manutenção da limpeza durante o turno.
 - Alinha as cadeiras e mesas e tem atenção para manter o ambiente sempre organizado.
 - Limpa balcão e choppeira (quando houver).
 - Coloca "toalha de limpeza" no balcão.
- ✓ No fim do turno de trabalho:
 - Passa praça para turno da tarde.
 - Confere dinheiro e comandas com responsável do turno.
 - Desmonta as mesas.



4. REGRAS BÁSICAS DE SERVIÇO (À MESA)

Ordem/ Sequência de Serviço:	
Quando houver idosos e/ou mulheres na mesa, iniciar atendimento pelas mulheres mais velhas, mulheres mais jovens, homens mais velhos e homens mais jovens.	Servir os pratos na sequência correta: bebidas/ couvert, entradas, pratos principais, sobremesas, café/ chá/ digestivo.
Servir prato pela direita.	Retirar prato pela esquerda.
Servir bebida pela direita.	Retirar <i>bebida</i> pela direita.
Memorizar ou fazer mapa dos lugares da mesa para evitar perguntar qual é o prato e bebida na hora de servir.	Retirar mise en place sem uso nas mesas.
Não retirar nenhum prato da mesa até que a última pessoa termine de comer, exceto buffet. Retirar o prato antes somente em casos especiais quando o cliente solicitar.	Manter os copos de bebidas sempre abastecidos.

Tempo estimado após o pedido – A La Carte:	
Bebida/ couvert	05 minutos
Entrada	15 a 20 minutos
Prato Principal	15 a 20 minutos após a retirada da entrada
Sobremesa	15 minutos
Café/ Chá	05 minutos
Conta	05 minutos após solicitada

Importante: Após 2 minutos da entrega do prato principal, voltar à mesa e verificar se o prato está satisfatório.

Conhecer o cardápio	Composição dos pratos
	Itens do Buffet
	Tempo de preparo de cada prato



Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 31/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

- ✓ **O garçom deve** solicitar fechamento no caixa, informar CPF do cliente (quando aplicável – **no caso de incentivo fiscal**), verificar se todos os itens estão lançados corretamente e, quando for o caso, separar bebida alcoólica do restante da conta.
- ✓ Entregar conta na mesa, aguardar cliente decidir forma de pagamento (não ficar ao lado, ser discreto).
- ✓ Junto à conta é colocado **o Guest Comments Restaurante**, para que o hóspede avalie os serviços. **O Guest Comments é entregue para todos os clientes, inclusive os que estão hospedados. Para os clientes de Eventos, quem avalia o serviço é o Coordenador Responsável pelo Evento, através do Guest Comments de Eventos, disponível no Setor de Eventos.**



* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet, no Manual de Produtos.

- ✓ Receber o pagamento. Caso o hóspede tenha preenchido a pesquisa, entregá-la ao **Gestor de A&B**.
- ✓ Agradecer o hóspede e despedir-se, **conforme orientações do item 2, deste Manual**.

6. RESERVAS DE MESA DE RESTAURANTE

- ✓ No atendimento de reserva **de mesa** sempre se utiliza o formulário **Solicitação de Reserva Restaurante**.

 Solicitação de Reserva do Restaurante 	
Nome Completo:	Telefone: ()
E-mail:	Data da Reserva:
Número de pessoas:	Horário da Reserva:
Preferência de Local/ Espaço:	Tipo de Comemoração:
Alimentos & Bebidas	



* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.

Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 32/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

- ✓ **Para hotéis Tulip Inn e Golden Tulip:** As solicitações acima de 10 pessoas são encaminhadas para a Assistente, Maitre, Captain ou Gestor da área de A&B. O responsável pela reserva deve estar em constante contato com o departamento de Eventos e acompanhar as **Ordens de Serviços**, para evitar conflitos entre as refeições de eventos e as reservas individuais ou de outros clientes.
- ✓ Caso não haja disponibilidade na data solicitada, oferecer outras opções: data, horário, local (outro hotel).
- ✓ As reservas sem garantia de pagamento têm tolerância de 30 minutos ou em caso de datas comemorativas 15 minutos – o cliente é sempre informado desta condição.
- ✓ Para as datas de alta procura o restaurante estabelece o horário da reserva.
- ✓ Após efetivação da reserva, é preenchida a **Ordem de Serviço** e encaminhada aos departamentos envolvidos (Cozinha, Eventos, Recepção, Estacionamento, Caixa, Governança e Segurança). A Ordem de Serviço é arquivada por seis meses.
- ✓ Caso haja alguma alteração na reserva, *faz-se uma alteração na **Ordem de Serviço*** envia-se aos mesmos departamentos.



Nº: _____	
Evento:	Data:
Responsável:	Horário:
Telefone: ()	Nº Pax:
Local:	Preço:

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.

Pagamento	
Cliente Particular	Empresa
Pagamento antecipado de 50% do valor total previsto, no máximo até 3 dias após o aceite para as datas comemorativas. O restante do pagamento é feito no dia. Exceção para hóspedes e clientes habituês.	É possível o faturamento, mediante cadastro pré aprovado e autorização da empresa, para 15 dias da data do evento. Caso a empresa ainda não tenha cadastro com a Rede, tratar conforme procedimento Efetuar Cadastro de Empresa (Manual de Reservas) .



ATENDER PEDIDO DE ROOM SERVICE

Geral: Os cardápios do Room Service encontram-se dentro dos apartamentos.

1. Premissas para um bom atendimento telefônico:

É RECOMENDADO	CUIDADOS ESPECIAIS
Atenda as ligações prontamente até o terceiro toque.	Não faça barulhos ao atender e desligar o telefone e não mantenha conversas paralelas.
Sempre fale com um sorriso que pode ser ouvido ao outro lado da linha.	Não fale muito depressa.
Chame o <i>hóspede</i> pelo nome sempre que possível.	Trate seus colegas como clientes.
Fale de modo cortês e profissional.	Preste atenção a sua entonação.
Sempre use palavras formais. Use 'Perfeito' em vez de 'OK'.	Evite vícios de linguagem: né, tá, só, isso...
Fale com uma voz clara e articule bem.	Se necessitar que o hóspede aguarde fale 'Um momento por favor', nunca diga 'um minutinho' ou 'um minuto'.

Ligação interna: "Cumprimento, departamento, seu nome".	⇒ "Bom dia / tarde / noite, Room Service, seu nome" "Good morning / afternoon / evening, Room Service, seu nome"
Quando estiver ocupado (atendendo ramais internos e outras ligações), diga:	⇒ "Nome do restaurante - um momento, por favor" "Nome do restaurante - one moment please" Retorne rapidamente para continuar o atendimento. Minimize a espera fazendo um contato sempre que possível

Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 34/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

Qualquer dúvida na composição dos prato, peça:	⇒ "Um momento por favor, irei verificar" <i>"One moment please, I am going to check it"</i>
Se a outra linha tocar, enquanto estiver anotando um pedido, educadamente peça ao hóspede para aguardar um momento dizendo:	⇒ "Um momento, por gentileza!" <i>"Excuse me, Mr. / Ms. (nome do cliente). Could you please hold for a moment?"</i>
Retorne à primeira ligação e termine o pedido. Volte à ligação que está a espera dizendo:	⇒ "Obrigado por <i>aguardar</i>, em que posso ajudar?" <i>"Thank you for waiting, how may I help you?"</i>
Informe sempre ao <i>hóspede</i> o tempo aproximado que o pedido levará até ser entregue na UH	⇒ "O pedido do Sr. / Sra. Será entregue em aproximadamente (____ minutos)". <i>"Your order will be delivered in apromately (____ minutes)".</i>

2. Tirar Pedido

1. Atenda ao telefone conforme premissas acima.	2. Confirme número da UH.
3. Anote o pedido no formulário Controle de Pedidos Room Service .	4. Quando for solicitado carne, perguntar o ponto (<u>ao ponto, bem passada ou mal passada</u>)
5. Repita o pedido ao <i>hóspede</i> para assegurar-se que o pedido está de acordo com o que foi solicitado.	6. Faça <i>Up-selling</i> , oferecendo uma entrada, um vinho, sobremesa ou algum outro acompanhamento, que propicie um incremento de receita.
7. Informe o tempo de entrega aproximado, para o pedido ser entregue.	8. Agradeça o hóspede e desligue o telefone gentilmente.
9. Transfira o pedido para a comanda seguindo o procedimento Atender Restaurante, Bar e Eventos, item 5 .	

Ao lado do telefone onde é feito o atendimento de Room Service, deve ser colado o **Script de Atendimento Room Service**, para que todos os colaboradores tenham conhecimento e sigam o padrão.





Data: _____ **Responsável:** _____

Apto	Horário do Pedido	Descrição do Pedido	Horário de Entrega	Observação / Call Back

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.



Recortar e colar ao lado do telefone do Room Service



SCRIPT DE ATENDIMENTO - ROOM SERVICE

1. Atenda ao telefone: "**Bom dia / tarde / noite, Room Service, seu nome**".

- ✓ Se o telefone tocar, enquanto estiver em outra ligação, peça: "**Um momento, por gentileza!**".
- ✓ Atenda a nova ligação dizendo: "**Nome do restaurante - um momento, por favor**".

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.

3. Entregar Pedido

1. Antes de deixar a cozinha, verifique mais uma vez se a comida está de acordo com o pedido.	2. Colocar o Aviso de Retirada de Bandeja, conforme modelo do Manual de Produtos .
3. Preencher o registro Controle de Bandejas / Ronda – Manhã e Tarde .	4. Após montar o carro / bandeja de acordo com a "mise en place" necessária para o serviço solicitado, dirija-se ao andar utilizando o elevador de serviço adequado.
5. Deixe o carro no elevador / hall e leve somente a bandeja.	6. Toque a campainha ou bata na porta duas vezes e anuncie "Room Service".
7. Cumprimente o hóspede pelo nome, escrito na nota, cordialmente. "Bom dia / tarde / noite, Sr. / Sra. _". "Good morning / afternoon / evening, Mr. / Ms. _".	8. Peça licença, verifique onde o hóspede quer que coloque o pedido e colocar a bandeja.

Código: MN – GT – 07**Data da elaboração:** 15/12/2010**Versão:** 01 em 27/11/2012**Páginas:** 36/51**Elaborado por:** Comitê de Alimentos e Bebidas**Aprovado por:** Diretoria de Operações

9. Retire tampas de pratos, copos e outras coberturas / proteção de alimentos.	10. Ofereça-se para abrir garrafas de licor, vinho, whisky ou outras que acompanhem a refeição.
11. O serviço deve ser cordial, atencioso, profissional e bem servido. Não deve resumir-se simplesmente a “entregar o pedido e sair”.	12. Confira a comida, entregue a comanda / nota fiscal ao <i>hóspede</i> e pergunte se tudo está de acordo com o solicitado.
13. A comanda / nota fiscal é apresentada dentro do porta notas (<i>conforme modelo disponível no Manual de Produtos</i>), com uma caneta personalizada do estabelecimento, para a assinatura do hóspede.	14. Se a conta indicar que o hóspede deve pagar apenas em dinheiro, receba o pagamento em dinheiro correspondente.
15. Informe o hóspede que ele poderá telefonar ao Room Service solicitando a retirada da bandeja e que caso não o faça que <i>a mesma</i> será retirada em uma hora.	16. Cordialmente agradeça o hóspede, utilizando o nome dele, que está impresso na nota. “Muito Obrigado, Sr. / Sra. __. Bom Appetite”. <i>“Thank you Mr. / Ms. __. Enjoy your breakfast / lunch / dinner”.</i>
<i>Nunca ficar aguardando para receber gorjeta. Esta atitude pode constranger o hóspede e está em desacordo com as normas da rede.</i>	



Prezado Hóspede,

Sua refeição foi preparada com ingredientes selecionados e para garantir as propriedades do alimento, recomendamos o seu consumo imediato. Após o término de sua refeição, por gentileza, solicite a retirada da bandeja discando o ramal do room service e aguarde o garçom. Caso contrário, em uma hora nosso garçom retornará para retirar.

Atenciosamente,
Equipe de Alimentos e Bebidas

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet, no Manual de Produtos.





MANHÃ			TARDE						
Dia	UH	Hora	UH ou andar	Situação	Dia	UH	Hora	UH ou andar	Situação

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.

*Após a entrega do pedido, deve ser anotado no formulário **Controle de Pedidos Room Service** o horário da entrega. Além disso, sugere-se que alguns minutos após a entrega seja feito o **call back** para o hóspede, a fim de verificar sua satisfação com a refeição e também se anote no **Controle de Pedidos Room Service**, o parecer do hóspede.*

Fazer ronda por volta das 22h00, utilizando-se do formulário **Controle de Bandejas / Ronda – Manhã e Tarde**.

Tempo estimado de entrega de pedidos:		
20 minutos		30 minutos
Café da manhã continental	Lanches e Sanduíches	Almoço e Jantar
Café da manhã americano	Bebidas e Aperitivos	

Código: MN - GT - 07

Data da elaboração: 15/12/2010

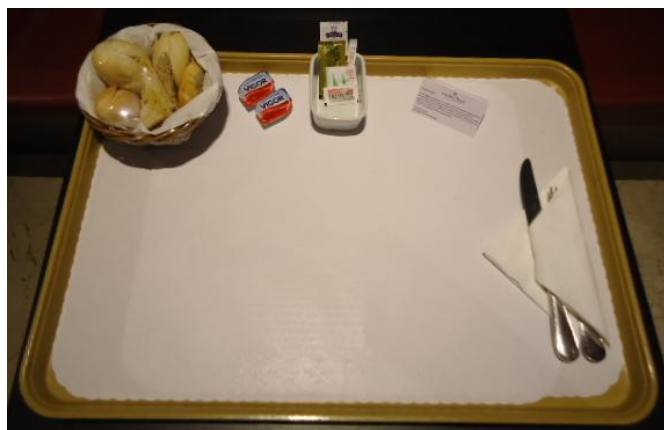
Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 39/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

Saladas



Tempero em sachês (azeite e vinagre).

Pratos Quentes



Talher específico (peixe, carne, ave e sopa).

Sopas



Cesta de pães torrados e queijo ralado. A sopa é servida em sopeira individual, de porcelana, com tampa.

Massas



Colher, queijo ralado em sachê.

Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 40/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

Lanches



ketchup, mostarda, maionese – todos em sachês. Não colocar cesta de pães.

Sobremesa

Talher específico.

Canapés

Não colocar cesta de pães.

Quantidade de Sachês: Os sachês são colocados de acordo com o Mise en Place do pedido. Quando o pedido for para 02 pessoas, é colocado 01 sachê a mais, para cada sachê descrito no Mise en Place.

Sachê	Quantidade	Sachê	Quantidade	Sachê	Quantidade
Manteiga	02	Sal	02	Ketchup	02
Açúcar	03	Pimenta	01	Mostarda	02
Açúcar Orgânico	02	Azeite	01	Maionese	02
Adoçante	02	Vinagre	01	Palito de dente	01
				Queijo ralado	01

Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 41/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas



Aprovado por: Diretoria de Operações

Rotina		
Café da Manhã	Almoço	Jantar
1. Pré montar bandejas com copo de suco, pires, xícara, guardanapo, talheres (faca, garfo e colher) e cesta de pães, manteiga com e sem sal (em sachê) e demais sachês.	1. Pré montar bandejas com forro de bandeja, talheres, guardanapo, cesta de pão, manteiga, sachês de sal e pimenta, e palito de dente embalado.	1. Pré montar bandejas com forro de bandeja, talheres, guardanapo, cesta de pão, manteiga, sachês de sal e pimenta, e palito de dente embalado.
2. Montar mise en place dos itens a serem utilizados no café da manhã.	2. Montar mise en place dos itens a serem utilizados no almoço.	2. Montar mise en place dos itens a serem utilizados no jantar.
3. Fazer ronda utilizando o formulário Controle de Bandejas / Ronda – Manhã e Tarde.	3. Secar material.	3. Secar material
4. Secar material.	4. Dobrar guardanapo.	4. Dobrar guardanapo.
5. Dobrar guardanapo.	5. Ajudar mise en place restaurante.	5. Fazer ronda por volta das 22h00, o formulário Controle de Bandejas / Ronda – Manhã e Tarde.
6. Ajudar na mise en place restaurante.	6. Fazer ronda utilizando o formulário Controle de Bandejas / Ronda – Manhã e Tarde.	6. Passar turno
7. Preparar mise en place do almoço.	7. Passar turno.	
8. Passar turno.		

TRATAR MINIBAR

Reposição do Minibar

- ✓ Pegar com a recepção os relatórios de apartamentos com Check-out previsto e hóspede na casa. Identificar ordem da reposição, separando os apartamentos check out previstos, tripulação (se houver), hóspedes na casa, etc.
 - O repositor passa por todos os apartamentos pela manhã para repor o minibar. Dá-se preferência aos apartamentos com saída prevista para o dia.
- ✓ *Pega o rádio/bip e abastecer itens/carrinho, com quantidade suficiente para reposição evitando retornar para abastecer,* utilizando como apoio o formulário **Controle de Abastecimento de Carrinho**.

 Controle de Abastecimento de Carrinho 	
Águas com gás	Isotonico
Águas sem gás	Água de Coco
Coca-Cola	Achocolatado

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.

- ✓ O repositor de frigobar possui chave mestra dos andares, programada para que tenham validade somente durante os turnos de trabalho. As chaves são retiradas com o Responsável da Governança, mediante assinatura do **Protocolo de Chaves da Governança (Manual da Governança)**.

 Protocolo de Chaves 					
Chave	Nome do Colaborador	Data/ Hora Retirada	Visto Colaborador	Data/ Hora Devolução	Visto Colaborador
		1 - 08 - 10 / : hrs		1 - 08 - 10 / : hrs	
		2 - 08 - 10 / : hrs		2 - 08 - 10 / : hrs	
		3 - 08 - 10 / : hrs		3 - 08 - 10 / : hrs	
		4 - 08 - 10 / : hrs		4 - 08 - 10 / : hrs	

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.

- ✓ Subir aos andares para fazer reposição. É necessário que essa reposição seja por produto igual e de igual conteúdo e conforme o cardápio do minibar.



Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010


Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 43/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

- ✓ Se o colaborador da Governança estiver no apartamento, o repositor de frigobar deverá registrar a sua entrada (fechando e abrindo a porta novamente).
- ✓ Se a reposição for efetuada por um colaborador do restaurante terceirizado, *havendo possibilidade*, o mesmo deverá ser acompanhado por uma arrumadeira ou supervisora para entrar na UH e repor.
- ✓ A limpeza do minibar é de responsabilidade do setor de Governança. Caso o repositor observe alguma sujidade, este aciona a arrumadeira para realizar a limpeza.
- ✓ Todos os produtos devem ter seus rótulos virados para frente para que o hóspede consiga facilmente identificá-lo.
- ✓ Caso seja identificado algum produto danificado ou fora da validade, este é segregado dos demais e enviado para o almoxarifado para realizar a troca.
- ✓ Deve-se anotar o que foi consumido **na Comanda de Frigobar / Honour Check (Manual de Produtos)**, sendo que a 1ª via da comanda fica na Recepção (pasta do hóspede), a 2ª via no apartamento do hóspede para sua conferência e a 3ª via com o A&B ou responsável pelo controle (Almoxarifado/Estoque, por exemplo).

 Brazil Hospitality Group		DATA: ____/____/____
<input type="checkbox"/> FRIGOBAR <input type="checkbox"/> HONOUR CHECK	APARTAMENTO: _____	Nº 0000001
PRODUTOS	QUANTIDADE	VALOR (R\$)
Água sem Gás / Mineral Water		
Água com Gás / Sparkling Water		
Refrigerante / Soft Drink		
Cerveja Nacional / National Beer		
Cerveja Importada / Imported Beer		
Suco / Juice		
Água de Coco / Coconut Water		
Achocolatado / Chocolate Milk		
Castanha de Cajú / Cashew Nut		
Chocolate em Barra / Chocolate Bar		
Barra de Cereais / Cereal Bar		
Biscoito / Cookie		
Batata Frita / Potato Chip		
Chiclete / Chewing Gum		
Outros / Others		
Assinatura do Hóspede: _____		

- * Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet, no manual de Produtos.
- ✓ Para a conferência dos apartamentos saída, a comanda de consumo é identificada com um "S" para sinalizar que este minibar foi verificado após a saída do hóspede. Facilitando assim a conferência e análise das perdas.
- ✓ Lançar cupons dos apartamentos de tripulação, hóspedes na casa etc. Para Check out previstos, solicitar ao caixa/garçom/recepção lançamentos imediatos dos produtos consumidos.
- ✓ Se o apartamento estiver com Placa NP, registrar na lista de apartamentos e informar ao Gestor da Governança. O acompanhamento é feito por ele, conforme procedimento **Tratar Não Perturbe.**



- ✓ Passar na Recepção, verificar pendências e entregar cupons de lançamentos.
- ✓ Passar ocorrências para responsável.

Controle de Validade dos Produtos e Compras

- ✓ Para facilitar o controle da validade dos itens do frigobar, é utilizado um sistema de identificação através de **Etiquetas Coloridas** que variam de acordo com o mês de seu vencimento.

					
JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
					
JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet, no Manual de Produtos.

- A etiqueta é colocada ao lado **direito** do item, com o rótulo virado para frente, com a cor que representa o mês do seu vencimento. **Todos** os produtos devem ser identificados.
 - Os itens devem ser retirados do frigobar **1 mês** antes da data de seu vencimento, ou seja, visualizando um produto com a etiqueta que representa o mês seguinte, este deverá ser recolhido do frigobar.
 - Os itens retirados dos frigobares deverão retornar ao almoxarifado como "devolução ao estoque" no **mesmo dia da retirada** e **imediatamente** serem reenviados para os seguintes PDVs (Pontos de Venda): bares, restaurantes, café da manhã, eventos, etc. via requisição de almoxarifado.
- ✓ A conferência de estoque e requisição/ programação de compra são feitas conforme procedimentos **Tratar Compras** e **Tratar Estoque (Manual do Financeiro)**.



ADMINISTRAR ROTINAS DE A&B

Geral: O Responsável pelo Restaurante gerencia a equipe de A&B, além das atividades administrativas e operacionais do setor, de forma a garantir o bom funcionamento da rotina e em conjunto com o Responsável Técnico, garantir a qualidade / apresentação dos alimentos servidos.

Toda unidade possui um Responsável Técnico, legalmente habilitado, responsável por implantar e monitorar o cumprimento dos padrões e boas práticas de Alimentados e Bebidas.

1. ATIVIDADES DO GESTOR DE A&B

Gestão de Pessoas

Realiza entrevistas com candidatos e pré - seleção. Para os cargos chefia, a seleção final é feita pela Gerência Geral / <i>Gestor de Alimentos e Bebidas Corporativo</i> .	Acompanha a realização dos exames admissionais e periódicos, incluindo os laboratoriais. Constatando alguma irregularidade, o RH e Responsável Técnico são imediatamente avisados, para devidas providências.
Após contratação, o <i>Gestor de A&B</i> orienta e treina os funcionários no desenvolvimento de suas atividades (sempre utilizando como base os padrões da empresa), cooperativismo, etc.	Pesquisa, organiza e promove palestras, cursos e treinamentos para todos os colaboradores, em conjunto com departamento <i>Treinamento Corporativo e RH local quando houver</i> .
Avalia o desempenho dos colaboradores, através de avaliações técnicas.	Avalia o desempenho dos colaboradores, sempre dando diretrizes para que o colaborador se desenvolva.
Aplica disciplina e respeito, quando necessário.	Resolve problemas da equipe, procurando garantir a harmonia entre os colaboradores.
Escala os funcionários de acordo com a ocupação e eventos previstos, além de efetuar ajustes, quando necessário.	Acompanha e supervisiona as horas extras dos colaboradores.
Faz a folha de garçons e equipe de cozinha extras, para enviar ao Departamento Pessoal.	Auto avalia-se buscando sempre melhor desempenho profissional e formação pessoal.

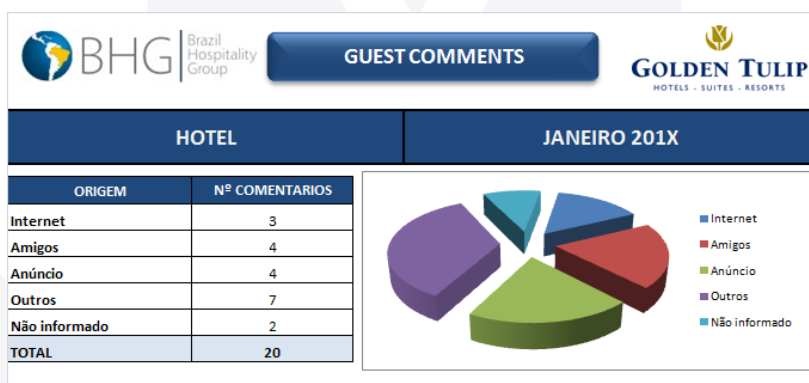
Atendimento ao Cliente:

Certifica-se de que a área proporcione serviço de qualidade, satisfazendo ou ultrapassando as necessidades e expectativas da clientela e do contratante.

Acompanha as atividades constantes no **procedimento Tratar Produto Não Conforme, Manual de Boas Práticas do Hotel.**

Resolve problemas / reclamações com clientes.

Realiza tabulação mensal das pesquisas de satisfação do restaurante (**Guest Comments Restaurante**), utilizando a planilha **Tabulação Pesquisa Restaurante** ou atualizando a planilha disponível na intranet. Encaminhar para Gerência Geral até 5º dia útil do mês.



* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.

Atividades Administrativas:

Supervisiona a realização dos inventários de A & B, que acontecem Trimestralmente.

Acompanha as perdas detectadas no inventário, traçando planos de ação para minimizá-las.

Estuda novas tendências do mercado e, junto com o departamento de Marketing, planeja novas estratégias de vendas.

Busca novas ideias para melhor desempenho do operacional e administrativo.

Em conjunto com a Gerência Geral / **Gestor** de A&B **Corporativo**, elabora o orçamento anual da área, contendo despesas e receitas previstas.

Certifica-se de que a área esteja operando de acordo com o orçamento aprovado.

Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 47/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

Prepara, analisa relatórios e acompanha o CMV do restaurante.	Participa das reuniões Gerenciais do hotel.
Realiza a distribuição da "caixinha" dos funcionários, quando aplicável.	<p>Autoriza compras de matéria-prima e material de reposição em conjunto com a Gerência Geral / <i>Gestor</i> de A&B <i>Corporativo</i> e Gerente Regional, respeitando as diretrizes do <i>procedimento Tratar Compras (Manual do Financeiro)</i>.</p> <p><i>Todas as compras de reposição e novas compras são feitas com base nos produtos homologados, descritos no Manual de Produtos da Rede.</i></p>

Atividades Operacionais:

Está presente em almoços / jantares maiores ou mais complexos, dando suporte aos colaboradores.	Oferece suporte aos Maitres durante as refeições.
Comprometimento, acompanhamento e suporte ao subdepartamentos de A&B (Eventos, Room Service, Restaurante, Cozinha, Frigobar, Compras, Custos).	Envolvimento, acompanhamento do serviço em datas comemorativas.
Verifica os relatórios emitidos pelo Responsável Técnico / Nutricionistas, tomando as providências necessárias, para se adequar aos padrões da empresa e legislações aplicáveis.	Acompanha o cumprimento de todos os processos área de A&B.
Periodicamente, analisa os pontos críticos de controle (pontos de maior risco de contaminação) da área de A&B <i>em conjunto com o Responsável Técnico</i> .	<p>Assessoria de Imprensa: <i>Cada hotel é responsável por gerar conteúdo constante para divulgação via Assessoria de Imprensa Corporativa, comunicando a mesma semanalmente das ações a serem divulgadas. Dados que devem ser informados: Eventos / Ação, Data / Período, Horário (se aplicar), Local, Descrição, Preço (se aplicar).</i></p>



2. **ATIVIDADES DA EQUIPE DE STEWARD**

Atividades da Equipe de Steward

A equipe de Steward responde ao Chefe de Cozinha e é responsável por manter a organização e limpeza da Cozinha e utensílios, seguindo as orientações do procedimento **Higienizar instalações, equipamentos, móveis e utensílios.**

Os Stewards são orientados quanto à higiene pessoal, uso do uniforme e utilização de EPIs, conforme recomendações do procedimento **Controlar Higiene e Saúde dos Manipuladores.**

O manejo dos resíduos da Cozinha e do Restaurante, além da higienização da câmara de lixo é de responsabilidade da equipe de steward e são feitos conforme procedimentos **Manejar Resíduos** e **Higienizar instalações, equipamentos, móveis e utensílios.**

Solicita os utensílios para as áreas de alimentos, em conjunto com o Responsável Técnico.

Os procedimentos mencionados acima fazem parte do **Manual de Boas Práticas** do hotel.

Rotinas da Supervisão de Steward

Prepara a escala de folgas e férias da equipe, baseada na ocupação do hotel e eventos na casa, seguindo orientações do departamento de Recursos Humanos, quanto à legislação.

Diariamente, realiza reuniões rápidas com a equipe, para passar instruções sobre o dia de trabalho e fazer briefing de situações específicas.

Verifica as Ordens de Serviço de Eventos, atentando-se ao porte do evento, para garantir que não falem utensílios e também, reforçar a equipe nos horários de pico. Quando necessário entrar em contato com o departamento de Compras para alugar material extra.

Direciona a equipe de stewards para o transporte dos utensílios utilizados para o evento / refeições especiais, quando aplicável.

Supervisiona as atividades dos Stewards, avaliando a qualidade da limpeza e higiene pessoal.

Treina a equipe de steward, dentro dos padrões da empresa.

Controla o estoque de materiais de higienização, e realiza as requisições para a área de compras.

Acompanha o representante técnico da empresa fornecedora dos produtos de higienização, solicitando trocas de equipamentos quebrados, consertos de dosadores que possam apresentar

defeitos, etc.	
Acompanha as quebras de utensílios, em conjunto com o responsável do restaurante.	Realiza inventário dos utensílios de cozinha.

2.1. Controle de Quebras

- ✓ Fica disponível na cozinha e pontos de venda (preferencialmente próximo à porta de entrada) o formulário **Controle de Quebras**.
- ✓ Toda vez que houver quebra por parte de funcionário (cozinha e restaurante) ou hóspede, o formulário é preenchido pelo colaborador que quebrou ou que identificou a quebra.
- ✓ No final do mês, o **Gestor** dos **Stewards** analisa a quantidade de quebras e seus motivos, traçando planos de ação para que as quebras sejam minimizadas.
- ✓ Os resultados são repassados ao Maitre / **Gestor de A&B**, para que tenha conhecimento e também atuem junto à equipe de garçons, quando necessário.

Setor:		Responsável:		Mês/Ano:							
Data	Nome do funcionário	Utensílio quebrado	Motivo							Total	
			Hóspede quebrou	Piso	Escorregadio	Bandeja Cheia	Muito movimento	Choque entre pessoas	Pia Cheia / Falta espaço		Outros
				Descrever							
											0
											0
											0

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.

2.2. Inventário de Utensílios de A&B

- ✓ O inventário de utensílios de A&B é feito trimestralmente, em data pré-agenda, preferencialmente em período de baixa ocupação, para não prejudicar a operação do hotel.
- ✓ Uma semana antes do início do inventário, é feito um comunicado interno, informando todos os setores do hotel, sobre a data de início do inventário, as áreas de contagem (estoques e pontos de vendas) e seu respectivo prazo (cronograma).
- ✓ Quando aplicável, verifica-se as áreas administrativas, para recolher materiais de A&B.
- ✓ A contagem é feita pela equipe de steward em duas etapas:



Código: MN – GT – 07

Data da elaboração: 15/12/2010

Versão: 01 em 27/11/2012

Páginas: 50/51

Elaborado por: Comitê de Alimentos e Bebidas

Aprovado por: Diretoria de Operações

- Na primeira são feitas as áreas de depósitos e estoques. Após a contagem estas áreas são trancadas.
- Na segunda etapa são feitas as áreas de pontos de vendas.
- ✓ As áreas são liberadas somente após conclusão do inventário.
- ✓ O responsável por custos ou algum colaborador do administrativo, acompanha a contagem junto *ao Gestor* dos *Stewards*.
- ✓ Cada responsável por ponto de venda reúne os utensílios e separa-os em grupos (copos, talheres, etc.).
- ✓ O responsável pelo inventário verifica se os utensílios não estão danificados e se necessário, registra como danificado, para dar baixa no inventário.
- ✓ Organiza os materiais por quantidade.
- ✓ Realiza a contagem.
- ✓ Ao término da contagem o material fica no setor até o término da contagem de todos os setores, para evitar duplicidade de conta, caso o item seja colocado em operação.
- ✓ A partir do inventário são detectadas todas as diferenças de materiais e utensílios em relação ao par-stock padrão. Utiliza-se planilha padrão de **Inventário de Utensílios**.
- ✓ Com a diferença entre o inventário e o par-stock, é feita uma solicitação de compra.
- ✓ Após finalização do inventário, passa-se uma cópia do resultado final para o Gestor de A&B, e Gestor do Financeiro e Gerência Geral e são justificadas eventuais discrepâncias. Se necessário, é feito levantamento de custos para reposição dos materiais e seu planejamento de compras.
- ✓ O relatório mensal de Quebras é muito importante para auxiliar na análise das discrepâncias.

INVENTÁRIO DE UTENSÍLIOS DE A&B		GOLDEN TULIP HOTELS - SUITES - RESORTS												
Restaurante/ Hotel:	Golden Tulip Pantanal													
Último inventário realizado:	12/12/2009													
Data do Inventário:	12/1/2010													
	Total	Quebra	Quebra	Quebra	Diferença	Quebra								
Resumo	Estoque+comp	Previsão	Em R\$ Prev	Real em R\$	Repasso	Real %								
Porcelana	3.013,95	36%	1.085,02	1.004,65	80,37	33,33%								
Copos	1.988,40	25%	497,10	662,80	-165,70	33,33%								
Talheres	1.947,83	16%	311,65	645,28	-333,62	33,13%								
Diversos	1.241,70	10%	124,17	413,90	-289,73	33,33%								
DESCRIÇÃO	INVENTÁRIO	COMPRAS	INVENTÁRIO	PERDAS	media por	%	Quebras	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	TOTAL	Media por	PERDA
	4º Tri	1º Tri	1º Tri		Mês		Previst (%)	UNIT.	TOTAL(R\$)	TOTAL(R\$)	TOTAL(R\$)	PERDA (R\$)	Mês	
	2009	2010	2010		3 meses				Anterior	Compra	Atual		3 meses	

* Este documento pode ser encontrado na íntegra para uso na Intranet.



Código: MN – GT – 07**Data da elaboração:** 15/12/2010**Versão:** 01 em 27/11/2012**Páginas:** 51/51**Elaborado por:** Comitê de Alimentos e Bebidas**Aprovado por:** Diretoria de Operações

Rotina dos Steward

Antes de iniciar a limpeza, a equipe de Steward verifica os equipamentos de trabalho - vassouras, rodos, baldes, panos, etc., para certificar-se que estejam em boas condições de uso. Após o uso, guardam em lugar apropriado.

No caso de identificada alguma quebra ou defeito nos equipamentos de trabalho, o Gestor dos Stewards é imediatamente comunicado, para providenciar a substituição e/ou conserto do maquinário.

Os equipamentos elétricos são sempre ligados na voltagem correta e há cuidado quanto a sua correta utilização.

Durante o uso dos materiais de trabalho, cuida-se para não haver desperdício, bem como, faz-se bom uso dos mesmos, para não danificar.

As solicitações de clientes ou que envolvam segurança do hóspede ou do funcionário (vidro quebrado, por exemplo) são imediatamente atendidas.

Os objetos encontrados nas áreas de restaurante são entregues ao **Gestor da Governança**, para registro e controle, conforme **Tratar Achados e Perdidos do Manual da Governança**.

No final do turno de trabalho, as pendências são repassadas para o próximo turno.