



ANEXO V


TIEMPO DE ESPERA EN RESTAURACIÓN (minutos)

MES:

DÍA	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	REALIZADO POR:
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
21														
22														
23														
24														
25														
26														
27														
28														
29														
30														
31														

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 12 de 13
	SERVICIO A MESA	Doc: PO-110

ANEXO IV INCIDENCIAS EN RESTAURACIÓN


UNIDAD:	SEMANA DEL _____ AL _____
----------------	---

	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
INCIDENCIAS										
MERMAS										
ACCIONES TOMADAS										
COMUNICADO A										
DETECTADO POR										

UNIDAD:	SEMANA DEL _____ AL _____
----------------	---

	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
INCIDENCIAS										
MERMAS										
ACCIONES TOMADAS										
COMUNICADO A										
DETECTADO POR										

Revisión nº: 00
Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 11 de 13
	SERVICIO A MESA	Doc: PO-110

ANEXO III

REGISTRO DE TEMPERATURAS DE CÁMARAS

UNIDAD:	SEMANA DEL _____ AL _____
DATO TOMADO POR:	


	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES									
HORA														
T ^a														

UNIDAD:	SEMANA DEL _____ AL _____
DATO TOMADO POR:	

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES								
HORA													
T ^a													

UNIDAD:	SEMANA DEL _____ AL _____
DATO TOMADO POR:	

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES								
HORA													
T ^a													

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 10 de 13
	SERVICIO A MESA	Doc: PO-110

ANEXO II

REGISTRO DE VENTA EN TPV

FECHA:	CÓDIGO UNIDAD:
--------	----------------

1. FACTURACIÓN

PUNTO DE VENTA N°	DESCRIPCIÓN	FACTURACIÓN	FACTURACIÓN NETA	DESCUADRE

TOTAL FACTURACIÓN		
--------------------------	--	--

DESCUADRE TOTAL	
------------------------	--

2. HORAS PERSONAL

	PUNTO DE VENTA N°			
PUESTO				
COCINERO B				
AYTE. COCINA				
POLIVALENTE COCINA				
JEFE EQUIPO				
TÉCNICO SERVICIO				
POLIVALENTE SERVICIO				
TOTAL				

3. RESUMEN DIARIO

	NETA	
TOTAL FACTURACIÓN UD		TOTAL HORAS UD

4. GRATUIDADES


DESCRIPCIÓN	N° VALES	IMPORTE (SIN COBRO)	HORAS PERSONAL (APROX)

NOMBRE:

FIRMA:

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 9 de 13
	SERVICIO A MESA	Doc: PO-110

PLANNING DE LIMPIEZA (Tareas DIARIAS)


Unidad:

Fecha planning: día _____ de _____

UBICACIÓN (marcar con una X si procede)	TAREAS DIARIAS	Nº MANUAL	Rellenar por Responsable	Rellenar por Responsable	FIRMA PERSONA ENCARGADA
			PERSONA ENCARGADA	FECHA REALIZACIÓN	
SALA	Cristalería	5			
SALA	Tirador cerveza	18			
SALA	Máquina coca cola	9			
SALA	Mueble portabandejas	12			
SALA	Expositor bocadillos	6			
SALA	Cartelería	4			
SALA	Mobiliario	10			
SALA	Bandejas	2			
SALA	Carros transporte	3			
SALA	Mostradores	11			
SALA	Textiles	17			
TERRAZA	Suelos de Terrazas	15			
TERRAZA	Pizarras	35			
COCINA	Termo de leche	16			
COCINA	Armario caliente	1			
COCINA	Ventana pase	20			
COCINA	Mueble basurero bandejero	13			
COCINA	Fregaderos	7			
COCINA	Vajilla	19			
COCINA	Lavavajillas	8			
COCINA	Pila lavabo	14			

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 8 de 13
	SERVICIO A MESA	Doc: PO-110

PLANNING DE LIMPIEZA (Tareas SEMANALES)


Unidad:

Fecha planning: del _____ de _____ al _____ de _____

UBICACIÓN (marcar con una X si procede)	TAREAS SEMANALES	Nº MANUAL	Rellenar por Responsable	Rellenar por Responsable	FIRMA PERSONA ENCARGADA
			PERSONA ENCARGADA	FECHA REALIZACIÓN	
SALA	Botelleros / timbre frío	23			
SALA	Armarios fríos de pie / vitrinas	21			
SALA	Mueble expositor frío	32			
SALA	Expositor de snacks	26			
SALA	Jamoneros	30			
SALA	Paredes	33			
SALA	Azulejos	22			
SALA	Puertas y ventanas	36/38			
TERRAZA	Pies de sombrillas	34			
TERRAZA	Pizarras	35			
COCINA	Hornos	29			
COCINA	Campanas	25			
COCINA	Cámaras	24			
COCINA	Frigoríficos	28			
COCINA	Fregaderos	27			
COCINA	Puertas y ventanas	36/38			
COCINA	Lavavajillas	31			
COCINA	Timbres fríos	23			
COCINA	Rejillas de Suelo	37			
COCINA	Paredes	33			
COCINA	Azulejos	22			

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 7 de 13
	SERVICIO A MESA	Doc: PO-110

ANEXO I

PLANNING DE LIMPIEZA (Tareas MENSUALES)


Unidad:

Fecha planning: del ____ de _____ al ____ de _____

UBICACIÓN (marcar con una X si procede)	TAREAS MENSUALES	Nº MANUAL	Rellenar por Responsable	Rellenar por Responsable	FIRMA PERSONA ENCARGADA
			PERSONA ENCARGADA	FECHA REALIZACIÓN	
SALA	Estanterías	43			
SALA	Máquina de Hielo	47			
SALA	Lámpara infrarroja	44			
SALA	Arcones de helados	40			
COCINA	Lámparas	45			
COCINA	Estanterías	43			
COCINA	Arcón congelador	39			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Suelos	51			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Paredes / azulejos	50/42			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Estanterías	43			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Teléfonos	53			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Pantallas TPV	49			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Teclados	52			
ALMACENES, OFICINAS, TPV'S	Muebles de caja	48			

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación:

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 6 de 13
	SERVICIO A MESA	Doc: PO-110

incidencia que pueda afectar a la calidad del producto servido se comunicará al responsable, que tomará las medidas oportunas.

7. REGISTROS


- Planning de limpieza
- Registro de Venta en TPV
- Registro de Temperaturas
- Hoja de incidencias
- Tiempos de espera en restauración

8. HISTÓRICO DE CAMBIOS

Nº Revisión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
00		Emisión inicial
01		...
02		...
...		...
...		...

9. ANEXOS

- Anexo I: Planning de limpieza
- Anexo II: Registro de Venta en TPV
- Anexo III: Registro de temperaturas
- Anexo IV: Hoja de incidencias
- Anexo V: Tiempos de espera en restauración

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 5 de 13
	SERVICIO A MESA	Doc: PO-110

ACTITUD CON LOS CLIENTES:

Todos Los operadores de la unidad deberán cumplir las **normas de actitud** con los clientes que acuden a las unidades de restauración:

- * Adoptar una postura participativa, de posición abierta, de recepción.
- * Establecer contacto visual.
- * Sonreír al cliente.
- * Tratar al cliente de usted.
- * Utilizar fórmulas de cortesía: *Buenas tardes...*
- * Escuchar activamente.
- * Usar expresiones positivas: *está hecho, enseguida...*
- * Incitar al consumo.
- * Dar las gracias.

MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES:

Tareas realizadas por los operadores designados por el responsable de cada unidad.

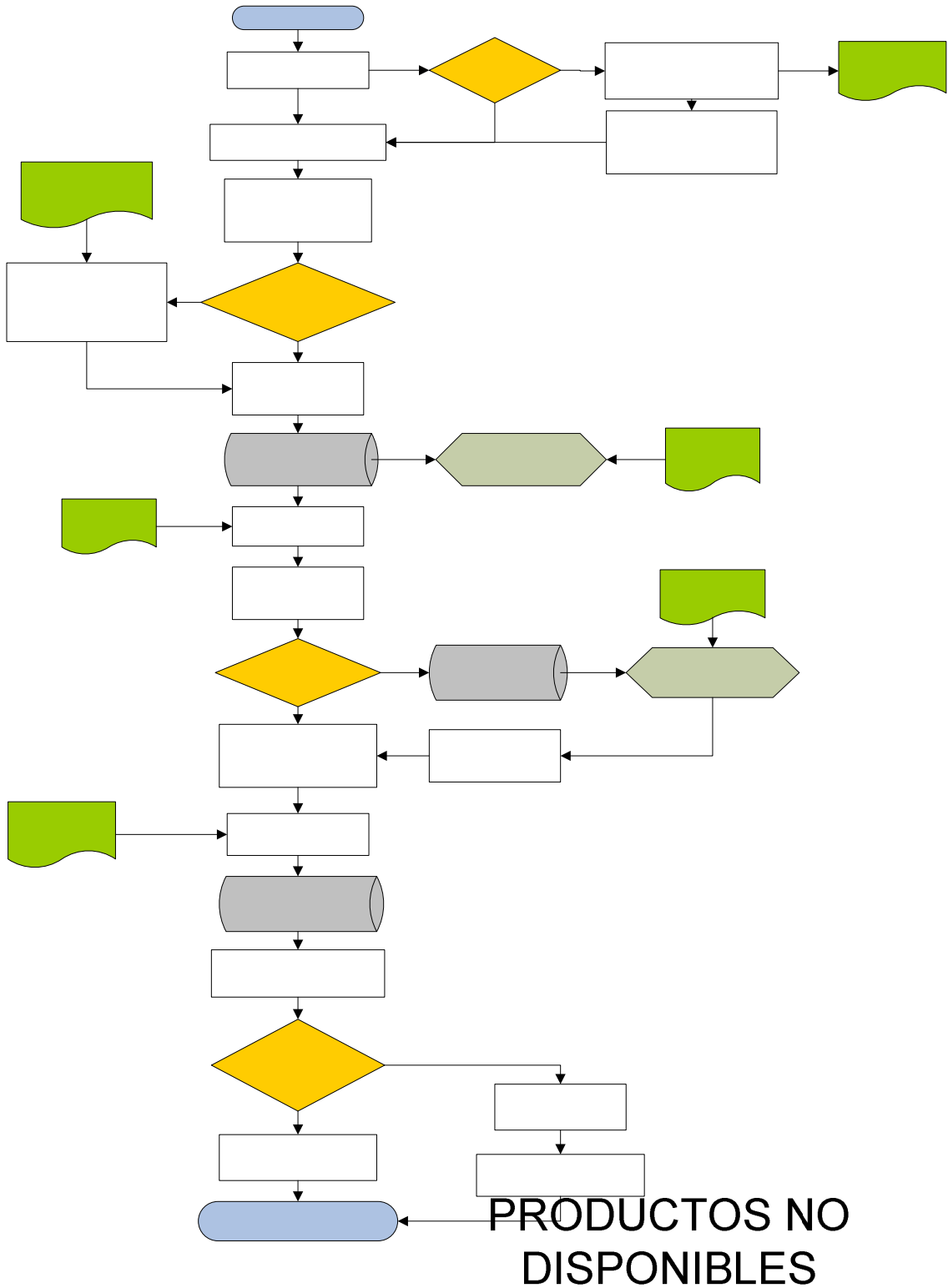
- * Reposición de material y producto de acuerdo a las necesidades.
- * Mantenimiento del orden y limpieza de barra, sala y terrazas.


Para la correcta limpieza de las instalaciones se cumplimentan, por parte de los designados a tal efecto, los planning de limpieza diarios, semanales y mensuales (Anexo I), donde se recogen todas las tareas a realizar y que además se encuentran explicadas con detalle en el Manual de Limpieza IT-111 "Limpieza".

REGISTRO DE DATOS:

Diariamente se cumplimentarán las hojas de Incidencias y de Registro de las temperaturas de las cámaras, entregando los registros una vez por semana al responsable de Calidad que procederá a su análisis y que lo hará llegar al responsable del Laboratorio de Higiene alimentaria. Siempre que se produzca una

ComGal	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 4 de 13
	SERVICIO A MESA	Doc: PO-110



	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 3 de 13
	SERVICIO A MESA	Doc: PO-110

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente procedimiento es determinar las tareas a realizar, así como el responsable de las mismas, en el proceso de gestión de las unidades de servicio a mesa.

El alcance de este procedimiento comprende las operaciones de servicio al cliente.

3. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS

- Área de restauración.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- MGC “Manual de Gestión de Calidad”
- PO-104 “Compras internas y almacenes secundarios”
- IT-111 “Limpieza”
- IT-112 “Recetario”

5. DEFINICIONES


TPV: Hace referencia estrictamente al conjunto informático (hardware y software) desde el que se realiza la operación de cobro y devolución directamente con el cliente. Por extensión del término se alude a la zona del mueble donde está situado el equipo. También se le llama “caja”.

6. DESARROLLO

Entradas del proceso: Solicitudes de los clientes. Listado de productos no disponibles. Recetario.

Salidas del proceso: Cliente servido. Registro de ventas en el TPV. Hoja de incidencias. Registro de temperaturas. Tiempos de espera.

Propietario del proceso: Responsable de área de restauración.

	PROCEDIMIENTO OPERATIVO	Página 2 de 13
	SERVICIO A MESA	Doc: PO-110

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE	2
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	3
3. DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS	3
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	3
5. DEFINICIONES	3
6. DESARROLLO	3
7. REGISTROS	6
8. HISTÓRICO DE CAMBIOS	6
9. ANEXOS	6



PROCEDIMIENTO OPERATIVO

PO - 110

SERVICIO A MESA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>	<i>FIRMA</i>
Responsable área Restauración	Responsable de Calidad	Director General

Revisión nº: 00

Fecha de aprobación: