



CAPACITACION DE SERVIDO Y BUENA MANIPULACION DE ALIMENTOS

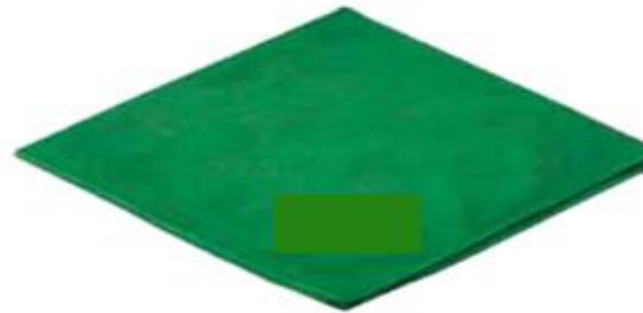


PAÑOS QUE SE USAN EN ALIMENTOS



Paño blanco
Superficies que tienen contacto directo con alimentos

Ejemplo: Asador de salchichas, olla de palomitas, creperas, espumadores cafetera



Paño verde
Superficies donde se manipularán alimentos pero no de manera directa

Ejemplo: Bandejas, nacheras, queseras, neveras, dispensadores, limpiar derrames en empaques como vasos entre otros.



Paño azul
Superficies generales

Ejemplo: Mostrador, vitrinas, POS, cajones, puertas, cables entre otros.


¿Qué es la manipulación de los alimentos?

Se refiere a las buenas prácticas de higiene que tiene el personal de una empresa en el sector de alimentación, al mantener un contacto directo con los alimentos. El mismo incluye: preparación, transformación, fabricación, almacenamiento y transporte de los mismos.





¿Qué sucede si no hay una buena manipulación de alimentos?

Entre esos problemas podemos encontrar intoxicaciones alimentarias, infecciones (por bacterias, virus o protozoos) o infestaciones (parásitos).




¿Qué es la contaminación cruzada?

La contaminación cruzada se produce: por contacto directo entre un producto crudo y un producto cocinado, o. por contacto indirecto, es decir, a través de las manos del manipulador o mediante material de cocina, como utensilios, trapos o Por ejemplo, al cortar con el mismo cuchillo un pollo crudo y una lechuga limpio.



**¿Qué casos de mala manipulación
de alimentos encontramos en
nuestro lugar de trabajo?**











- Meter el vaso para sacar hielo.
- Tomar palomitas directamente de la palomera
- No mantener los productos en estibas si no directamente en el piso.

PRODUCTO

👍 Disponibilidad y calidad

ORGANIZACIÓN Y LIMPIEZA

👍 Baños y salas

PROYECCIÓN Y SONIDO

👍 Imagen perfecta y Claridad de sonido

COMODIDAD

👍 Butacas y temperatura

RAPIDEZ

👍 Tiempos en filas

NIVEL DE SERVICIO SORPREENDENTE

👍 Amabilidad y empatía





Criterios
de revisión

Crispetas y Gaseosas



Las crispetas y gaseosas solicitados en los sabores, tamaños y porciones establecidos se encontraron disponibles



Puntos a considerar en el punto de venta de Confeitería

Crispetas

- ✦ Tipos de crispetas: Mantequilla, acarameladas y de azúcar (Sólo Medellín).
- ✦ Tamaños disponibles de empaque: Mediano (20 onzas), Grande (32 onzas) y Jumbo (44 onzas).

Gaseosas

- ✦ Sabores de gaseosas: Coca Cola, Coca Cola Zero, Coca Cola Light, Quatro, Fanta Manzana, Sprite, Fanta Naranja.
- ✦ Tamaños disponibles de vaso: Pequeño (46 onzas), Grande (130 onzas) y Jumbo (170 onzas).



PALOMITAS



Criterios
de revisión

Crispetas



Las crispetas se sirvieron directamente de la fábrica de cabritas y cumplieron con las características establecidas

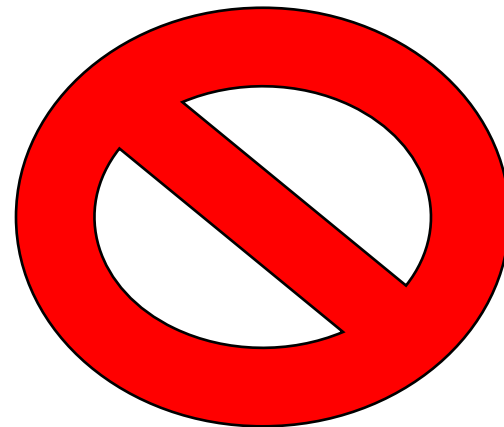


Puntos a considerar en el punto de venta de Confeitería en el momento del servicio:

- ✦ **Temperatura:** Las crispetas no deberán estar frías al momento de la entrega.
- ✦ **Textura:** Deberán estar crujientes.
- ✦ **Sabor:** No deberán tener sabor a quemado.
- ✦ **Tamaño:** La mayoría de las crispetas están completas.
- ✦ **Servido:** La canasta y/o el vaso chico de crispetas deberán estar copeteadas, es decir no deberán estar al ras.
- ✦ Al momento de entregar las crispetas, el empleado no deberá hacer contacto con el interior de la bolsa o caja.

EJEMPLOS

Como **NO** deberían
estar las palomitas





- No deberá contener merma o maíz sin totear
- No deberá estar fría



No deberá tener el
copete muy bajo



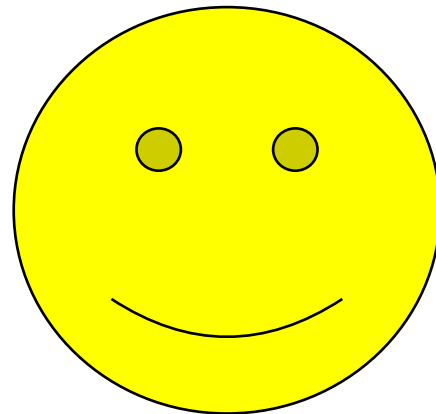
No deberá tener
el copete muy
alto



No deberán estar quemadas

EJEMPLOS

Como **SI** deberían
estar las palomitas






- Calientes
- Crujientes
- Buen sabor (no simple no salado)
- Sin merma
- Copete adecuado para evitar regueros



¿Como lo logramos?

- Teniendo producto abastecido
 - Reportando si la maquina no está calentando el warmer o tiene alguna falla
 - Desmermando las crispeteras
 - Sirviendo con cuidado y evitando servir merma o granos quemados
 - Haciendo adecuado uso de las recetas
- 

Variedades



Caramelo



Mantequilla



Picantes

Tamaños



Jumbo
170 oz



Grande
130 oz



Mediana
85 oz



Pequeña
46 oz

Las Canchitas / Crispetas/Popcorn deberán estar crujientes.



El producto no deberá tener sabor a quemado.

Las Canchitas / Crispetas / Popcorn no deberán estar frías al momento de servir al cliente.

La mayoría de las canchitas deberán estar completas.

1



Toma una canasta del tamaño elegido por el cliente, armarla sin tocar el interior.

2



Llenado: Abrir el gabinete superior de la maquina de canchitas/Popcorn/ Crispetas correspondiente.

3



Servir el producto con ayuda del cucharón, sin presionar, no golpear con el cucharón.

4



Verifica: Canchitas / Popcorn / Crispetas se encuentren copeteadas, no deben estar apretadas.

5



Cerrar las puertas de la palomera y entregar las canchitas al cliente.



Las manos deben estar limpias (lavadas y desinfectadas/Sanitizadas)

- **• Criterios que se revisan internamente**



 **Criterios de revisión**

Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en la fábrica de cabritas:

- ✦ La fábrica de cabritas deberá contar con sus utensilios para la preparación de Cabritas: Cucharón y jarras medidoras
- ✦ Que la fábrica de cabritas cuente con sus puertas y se mantengan cerradas cuando no se esté despachando producto.
- ✦ Revisar que las luces de la fabrica de cabritas esten encendidas tanto en los avisos luminosos de la parte superior (en los conjuntos que aplica) como la luz interior.
- ✦ Revisar que el warmer esté caliente, sólo basta con acercar la mano y sentir la temperatura.

Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en el Almacén:

- ✦ El costal (es) de maíz deberá estar sobre una tarima plástica en el almacén y cumplir con la especificación de estar 10 cm del piso y separado de la pared (15 cm).
- ✦ El costal (es) no deberán estar a un lado de una fuente de calor, como es el respirader del refrigerador y congeladores, ni expuesto a fuentes de humedad.
- ✦ El costal (es) de maíz nunca deberán estar en refrigeración.



BEBIDAS



Criterios
de revisión

Gaseosa

¿ La gaseosa se sirvió directamente del dispensador de gaseosa y cumplió con las características establecidas ?

Puntos a considerar durante la intervención en el punto de venta:

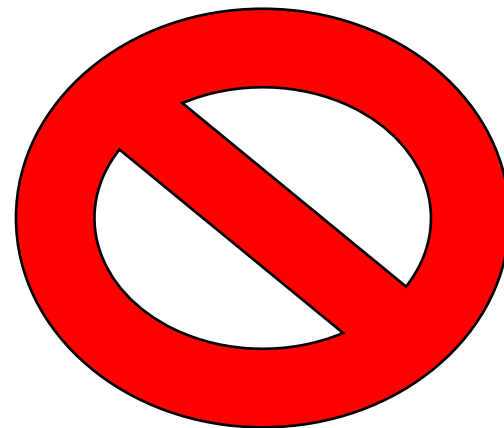
- ⊗ La gaseosa deberá servirse directamente del **dispensador de gaseosa**.
- ⊗ El vaso deberá contener los niveles adecuados de hielo: *Invierno: 1/2 cucharada de hielo para tamaño chico, 1 cucharada para mediano, grande y jumbo*
Verano: 1 cucharada para tamaño chico y 2 cucharadas para mediano, grande y jumbo.
- ⊗ La gaseosa deberá tener gas o **efervescencia**.
- ⊗ La tapa deberá cerrar correctamente sobre el vaso.
- ⊗ Al momento de cerrar el vaso con la tapa, no deberá existir derrame de bebida.
- ⊗ El exterior del vaso deberá estar **limpio**.

Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en el **dispensador de gaseosa**:

- ⊗ El dispensador de gaseosa deberá contar con su porta cucharón, cucharón para hielo y que este último se encuentre **con agua sanitizada**.

EJEMPLOS

Como **NO** deberían
estar las bebidas





- No deberá tener la tapa con goteo



- No puede tener derrames o el vaso mojado




- No Debera desbordarse el producto del vaso.

Debera estar 1 cm abajo del borde del vaso



¿Como lo logramos?

- Teniendo jarabe y CO2 conectado
 - Reportando si el dispensador arroja jarabe de mas y debe ser calibrado
 - Teniendo minimo **90%** de su capacidad en hielo la torre de refresco
 - Sirviendo segun el proceso
- 

Servido de Gaseosas

Apoyo Visual
RA-AV-SRDG-CO-04

Tamaños



Grande
800 ml



Mediano
532 ml



Chico
384 ml

Nivel del líquido y del hielo

Deberá tener líquido y hielo de acuerdo a los niveles establecidos (1 cm debajo del borde superior). Evitar derrames de líquido.














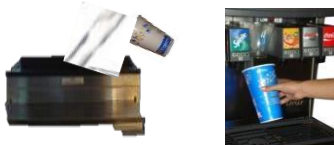
Gas

Deberá tener gas o efervescencia



Vaso Limpio

El exterior del vaso deberá estar limpio.

 <p>Lavado Desinfección</p>  <p>Tomar un vaso del indicado por el cliente, manos deben estar limpias y desinfectadas.</p>	  <p>Si la máquina tiene depósito de hielo, servir con el cucharón, si tiene fábrica de hielo, empujar la palanca con el vaso.</p>	 <p>Colocar el vaso sobre la rejilla, debajo de la válvula del sabor indicado por el cliente. Siempre el vaso se debe tapar sobre la rejilla de bandeja de goteo.</p>	 <p>Presionar el botón de servido correspondiente al tamaño del vaso. El botón debe servir la bebida de forma automática.</p>	 <p>Solo si la gaseosa no la línea superior del vaso, presionar el botón de llenado manual. De lo contrario siempre llenar en automático.</p>
 <p>Colocar la tapa y presionar hasta que selle.</p>	 <p>Como excepción, si se derramó líquido por fuera del vaso, limpiarlo con un paño verde. Se debe servir con cuidado para evitar derramar producto.</p>	 <p>Colocar el vaso sobre la barra para entregarlo al cliente.</p>	 <p>Cuando el cliente solicita cambio de sabor durante el llenado, y es bebida oscura: Dejar el vaso en la torre en uso y servir a otro cliente.</p>	 <p>Si el cliente solicita cambio de sabor durante el llenado es bebida clara: Voltear el vaso, verter el líquido sobre la bandeja y servir el nuevo producto.</p>



Vaso 384 ml
(Chico)



1 / 2 cucharón
de hielo

Vaso 532 ml
(Mediano)



1 cucharón de
hielo

Vaso 800 ml
(Grande)



1 cucharón
copeteado de
hielo



Asi deberia de entregarse

- **• Criterios que se revisan internamente**



Criterios de revisión

- ⊕ El dispensador de gaseosa deberá estar limpio, en buen estado y con todas sus boquillas conectadas a las válvulas por donde se dispensa el producto, en caso de estar habilitado el punto de venta.
- ⊕ El nivel de hielo en el bin deberá estar siempre al menos a la mitad de su capacidad y libre de objetos ajenos al hielo.

Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en la máquina de hielo:

- ⊕ Revisar que la máquina de hielo esté limpia y que en el interior no existan objetos ajenos.
- ⊕ El carrito de la máquina de hielo deberá estar siempre limpio con sus respectivos contenedores y el uso de los mismos será exclusivo de transporte de hielo.

Aspectos adicionales a considerar durante la intervención en el rack de jarabe en la parte posterior a la **Confitería**:

- ⊕ Revisar el rack de los bag in box, que se encuentre limpio, sin escurrimiento de jarabe en las boquillas, que no exista producto caducado y que todas las mangueras estén conectados a un bag in box.

Nota: Auditar que los sabores que estén exhibidos en las etiquetas de los equipos tengan producto.



CRITERIOS OTROS
PRODUCTOS

ICEE

RA-GR-ICEE-TRA-02



Gas

Deberá tener gas o efervescencia



MIX 32 oz



Vaso limpio

El exterior del vaso deberá estar limpio



24 oz



Volumen

Deberá tener el volumen del producto de acuerdo a los niveles establecidos



Vaso pegajoso
y húmedo.

Bandeja sucia
con derrames
de producto.



Queso

El queso no deberá estar frío al momento de la entrega al consumidor



Chili

El chili deberá tener la temperatura adecuada al servir



Tamaño

Los mayoría de los nachos deberán estar completos, no menores a la mitad





Hot dog (Perro Caliente)

RA-GR-HDG-TRA-01



Pinzas del Proceso



Salchicha

No deberá tener sabor a quemado, ni estar sobrecalentada, o arrugadas. De apariencia fresca y agradable.



Pan

No deberá tener presencia de hongos o moho, de mal sabor, seco, o partido.



Temperatura

No deberá estar frío al momento de la entrega al cliente.



Proceso para solicitar Promo empleados

1. El colaborador deberá solicitar un cupón de promo empleado a cualquier supervisor y presentarlo en la caja con la siguiente información:

- Fecha
- Producto de interés (crepa, bagui, gaseosa, hot dog o nacho)
- Nombre
- Firma quien autoriza



Programa de alimentos con descuento a colaboradores de Conjuntos 2017

Nachos

Hot Dog regular

Gaseosa 20 oz

Bagui clásico

Crepa Jamón y queso

Fecha: _____

Colaborador: _____

Autorizado por: _____

Cinépolis.
PIENSA EN TI

2. Deberá presentarlo en el punto de venta (Coffe o dulcería) para poder redimir el descuento (es un promo por colaborador y un promo al día).

3. La factura deberá ser firmada por la persona que solicita el promo y ser archivada con el promo empleado. Los cuáles serán revisados al cierre de caja.

GRACIAS