



CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO DE ALIMENTOS

OBJETIVO DE LA MATERIA



Conocer de manera general cada uno de los negocios de alimentos de Cinépolis y algunos elementos que influyen en ellos.

TEMARIO

MÓDULO 1

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Dulcería
- Dulcería híbrida
- Dulcópolis
- Baguis
- Cinecafé
- Coffe Tree
- Spyral
- Cinépolis VIP

MÓDULO 2

DISTINTIVO MHA

- Categorías

MÓDULO 3

SISTEMA VISTA

- BackOffice
- CashDesk
- Punto de Venta
- Loyalty

MÓDULO 4

INDICADORES DE DESEMPEÑO

- Financieros
- De servicio

MÓDULO 5

MEDIDAS DE SEGURIDAD

- Billetes
- Tarjetas

MÓDULO 1

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Cinépolis cuenta con diversos negocios de alimentos y bebidas con los que logra satisfacer las preferencias de sus clientes ofreciendo una amplia gama de productos que cumplen con los estándares de calidad que caracterizan a los conjuntos Cinépolis.



Dulcería y
Dulcería híbrida



Dulcópolis



Baguis



Cinecafé



Coffee Tree



Spyral



Cinépolis VIP

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

DULCERÍA es un negocio dedicado a la venta de los siguientes productos:



Nachos



Hot dog
regular/jumbo



Palomitas



Refrescos



Bebidas
embotelladas



ICEE



Helados



Dulces empaquetados

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

DULCERÍA HÍBRIDA es un negocio fusionado entre Dulcópolis y Dulcería el cuál está dedicado a la venta de los siguientes productos:



Nachos



Palomitas



Hot dog
regular/jumbo



Helados



Papas



Refrescos



Bebidas embotelladas



ICEE



Dulces empaquetados



Dulces a granel

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



DULCÍPOLIS es un negocio dedicado a la venta de los siguientes productos:



Helados



ICEE



Refrescos



Palomitas



Papas



Bebidas embotelladas



Dulces a granel



Hot dog
regular/Jumbo

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



BAGUIS es un negocio dedicado a la venta de los siguientes productos:



Baguis



Croissants



Papas Twister



Tequesitos



Papas diperas



Pretzel



Refrescos



Bebidas embotelladas

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



CINECAFÉ es un negocio dedicado a la venta de los siguientes productos:



**Bebidas calientes
y frías**



Frappés



Smoothies



Tés



Crepas



Repostería

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

COFFEE TREE es un negocio que puede estar ubicado dentro o fuera de los conjuntos y está dedicado a la venta de los siguientes productos:



Baguis



Croissant



Papas Twister



Crepas



Repostería



*Bebidas calientes
y frías*



Frappés



Smoothies



Refrescos



Bebidas embotelladas

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



SPYRAL es un negocio ubicado afuera de los conjuntos y está dedicado a la venta de los siguientes helados suaves:

C
O
N
O
S



Sencillo/doble



Con chispas



Con Oreo



Cubierto



Gigante

O
T
R
O
S



Sundae



Twister

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

CINÉPOLIS VIP es un concepto que busca consentir a nuestros clientes a través de un ambiente íntimo, confortable y exclusivo. En el interior de nuestras salas podrán disfrutar cómodamente de los siguientes productos mediante el servicio de Restaurante en su butaca, principal diferenciador en la experiencia VIP.



Nachos



Palomitas



Hot dog
regular/Jumbo



Helados



Refrescos



Bebidas embotelladas



ICEE



Papas diperas



Papas Twister

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



Bebidas calientes y frías



Frappés



Smoothies



Tés



Crepas



Repostería

NEGOCIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



Baguis



Croissant



Sushi



Quesadillas



*Mini angus
beef burgers*



Ensaladas



Tapas



Lasaña



Bebidas de bar

MÓDULO 2

DISTINTIVO MHA

DISTINTIVO MHA

En Cinépolis nos interesa mucho que nuestros clientes se sientan a gusto, que disfruten su película con unas deliciosas palomitas y sus productos favoritos, y que al hacerlo, tengan la seguridad y confianza de que los alimentos han sido cuidadosamente manejados, con altos estándares de limpieza, higiene y calidad.



DISTINTIVO MHA

Por esta razón, se maneja y certifica a los conjuntos en “Distintivo MHA”, el cual surgió de las siguientes normas que estandarizan las prácticas de higiene y sanidad en el manejo de alimentos y cuyo objetivo es garantizar la calidad e higiene en la preparación de alimentos:



Distintivo H
(Secretaría de turismo, México)

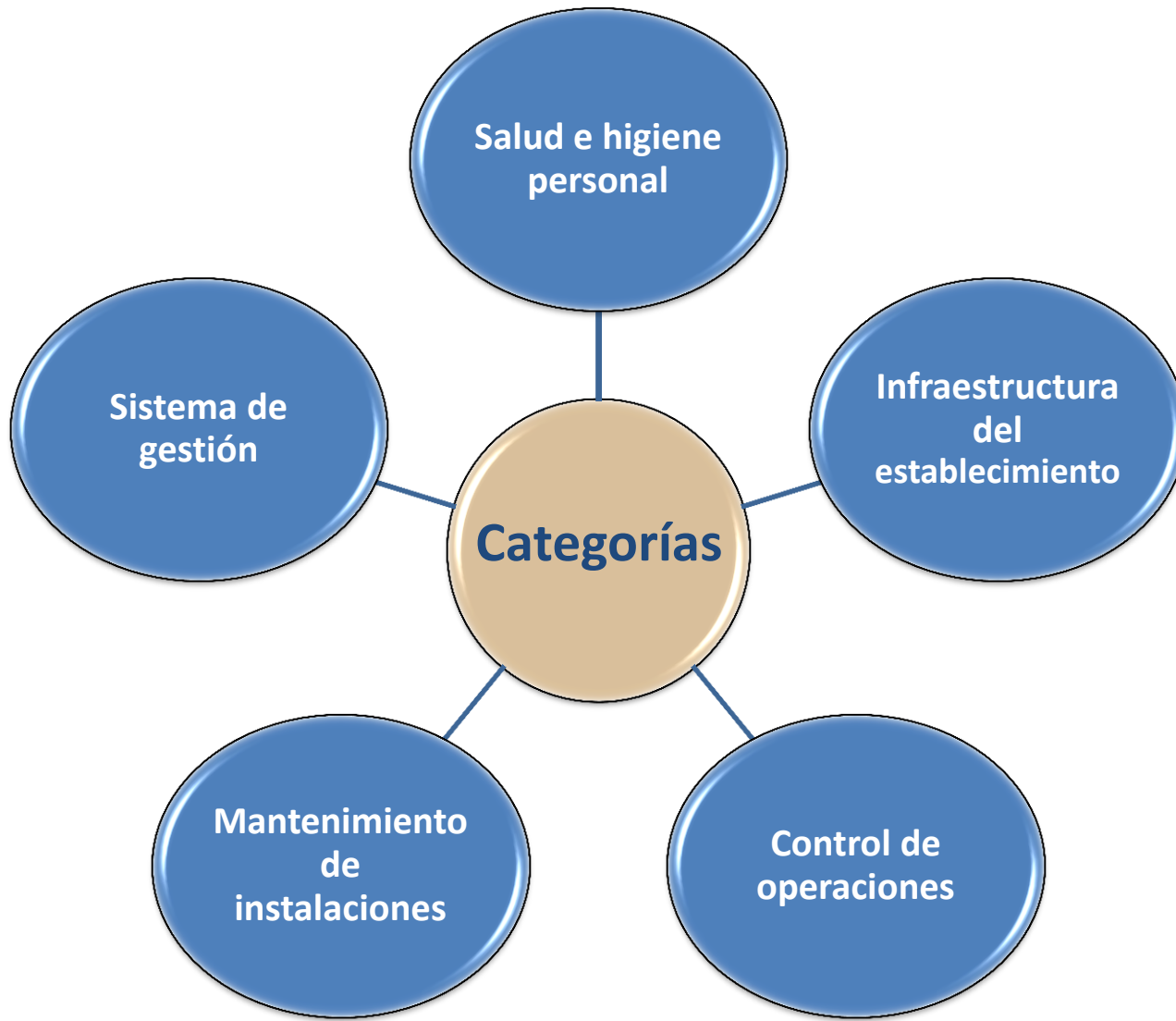


Norma Oficial Mexicana
(NOM-251-SSA1-2009)



ServSafe
(E.U.A.)

DISTINTIVO MHA



DISTINTIVO MHA

SALUD E HIGIENE DEL PERSONAL



Describe una serie de sugerencias sobre seguridad, higiene y presentación del personal que promueve la salud de los colaboradores y de nuestros clientes.

Los lineamientos que se deben cumplir son sobre el uso:

- Del uniforme del trabajo.
- De una técnica apropiada para el lavado de manos.
- De guantes y cubre bocas en áreas de preparación de alimentos.
- De red para cabello en áreas de preparación de alimentos y almacenes.

DISTINTIVO MHA

INFRAESTRUCTURA DEL ESTABLECIMIENTO

1. Instalaciones y áreas

- Muestra las consideraciones y factores que intervienen en el análisis de nuestras instalaciones físicas y los recursos disponibles.
- Identifica los elementos indispensables para la infraestructura física como:
 - Paredes y pisos
 - Servicios
 - Plomería
 - Ventilación e iluminación
- Determina las áreas necesarias para implementar el sistema como:
 - Almacenes
 - Áreas de proceso
 - Limpieza
 - Salud de empleados
 - Áreas de empleados



DISTINTIVO MHA

INFRAESTRUCTURA DEL ESTABLECIMIENTO

2. Equipos y utensilios

- Establece los principios y normatividad que deben tener los equipos y utensilios de trabajo para asegurar su limpieza, así como de las superficies donde son usados y del mantenimiento de los equipos.
- Especifica el uso y limpieza de paños, cuchillos, tablas y depósitos de basura.



DISTINTIVO MHA

INFRAESTRUCTURA DEL ESTABLECIMIENTO

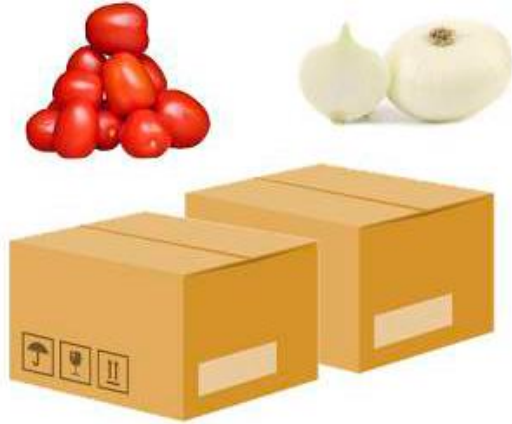
3. Calidad del agua

- Indica la manera de asegurar la calidad del agua en los diferentes servicios que ofrecen a través de las medidas para controlar y ajustar la concentración de cloro.
- Indica los requerimientos para la higiene en el almacenamiento y manejo del hielo.



DISTINTIVO MHA

CONTROL DE OPERACIONES



1. Recepción de materias primas

- Determina las políticas internas, requisitos normativos, control de insumos y estado de los productos durante la recepción de alimentos.
- Indica criterios para la medición de temperatura de productos congelados, helados y refrigerados para asegurar su estado y calidad.

Min -20°C



Min -16°C



Max 2°C

DISTINTIVO MHA

CONTROL DE OPERACIONES



2. Almacenamiento

- Define las consideraciones para clasificar ordenada y funcionalmente las áreas de almacenamiento de insumos.
- Indica el cumplimiento de políticas y normas para conservar de manera óptima los productos.
- Establece el uso del método PEPS en el acomodo de los alimentos, el cual debe ser de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo comenzando con los productos más antiguos.

DISTINTIVO MHA

CONTROL DE OPERACIONES

5. Servicio

Indica las políticas que se deben cumplir para asegurar un buen servicio, involucra la normatividad de los requerimientos medibles de los alimentos, limpieza y manejo de alimentos.



6. Transporte

Indica los puntos de control, medidas de prevención y almacenamiento para el transporte de alimentos con el objetivo de asegurar que se mantenga la integridad de los alimentos sin romper la cadena de conservación.



DISTINTIVO MHA

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

1. Mantenimiento y limpieza

- Detalla los principios y normatividades que deben cumplir los equipos, utensilios y superficies de trabajo para asegurar su limpieza y mantenimiento.
- Especifica los principios para la limpieza y mantenimiento de paños, cuchillos, tablas y depósitos de basura.



DISTINTIVO MHA

MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

2. Control de plagas

Establece las disposiciones y medidas sanitarias que se deben realizar para controlar y evitar las plagas más comunes por medio de diagnósticos planificados, informes de la situación, contratación y constancia de servicio de fumigación u otros métodos que terminen con el problema.



DISTINTIVO MHA

SISTEMA DE GESTIÓN

Especifica la documentación actualizada con la que se debe contar para asegurar la correcta gestión de los siguientes temas:

1. Manejo higiénico de alimentos

- Política de la empresa en Manejo Higiénico de Alimentos.
- Norma Manejo Higiénico de Alimentos.

2. Almacenamiento

- Características para la aceptación y rechazo de materias prima.
- Registro de temperaturas de las unidades y alimentos refrigerados y congelados.



DISTINTIVO MHA

SISTEMA DE GESTIÓN

3. Mantenimiento equipos de potabilización y purificación

- Programa de mantenimiento preventivo para los equipos de potabilización y purificación de agua y hielo.
- Informes de servicio del proveedor a la máquina de hielo y al sistema de filtrado.
- Registro del cloro residual
- Análisis de la potabilidad del agua



4. Control de plagas

- Programa, contrato de servicio.
- Licencia sanitaria.
- Registros e informes del control de plagas y fumigaciones.



DISTINTIVO MHA

SISTEMA DE GESTIÓN

5. Químicos de limpieza

- Bitácora de control de consumo.
- Hojas de seguridad de productos.
- Fichas técnicas.



6. Auditorías internas

- Auditorías internas mensuales y planes de acción
- Registro de las auditorías realizadas por el Corporativo, Gerente Regional y Supervisor Regional de Mantenimiento (S.R.M.) en **Cinépolis OPS**.



DISTINTIVO MHA

SISTEMA DE GESTIÓN

7. Capacitación en MHA

- Programa de capacitación de mínimo 4 horas en M.H.A. para el personal.
- Registros (lista de asistencia a cursos y exámenes) de por lo menos 2 capacitaciones anuales en M.H.A. del personal.
- Programa y carpeta de seguimiento a quejas de clientes con respecto al M.H.A.

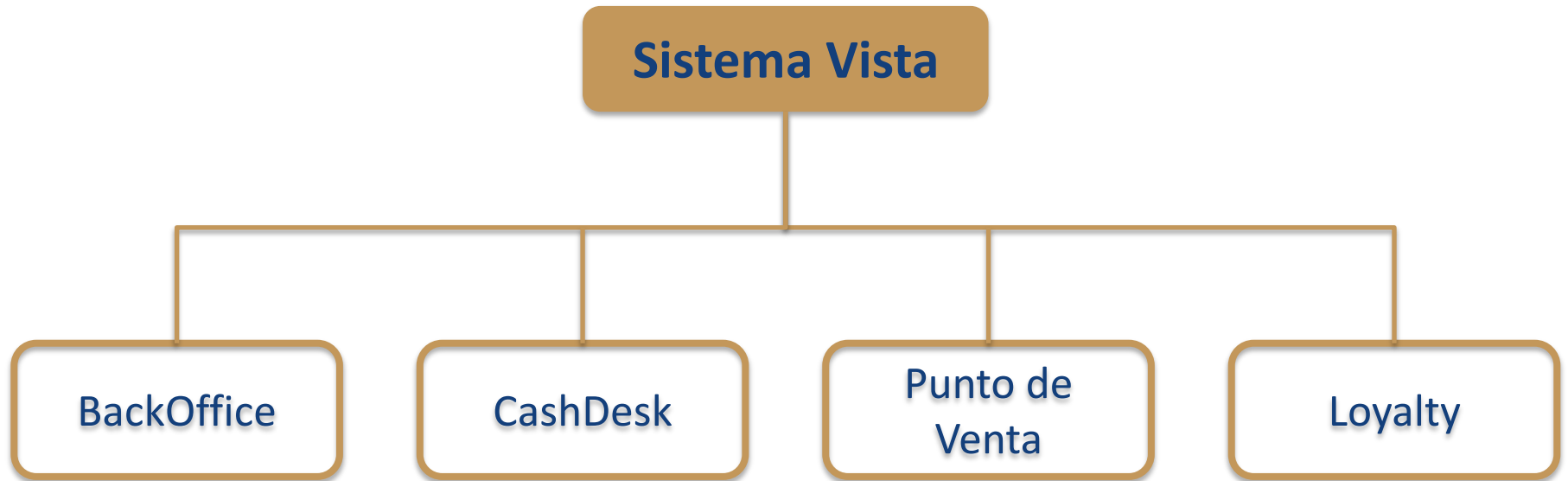


Módulo 3

SISTEMA VISTA

SISTEMA VISTA

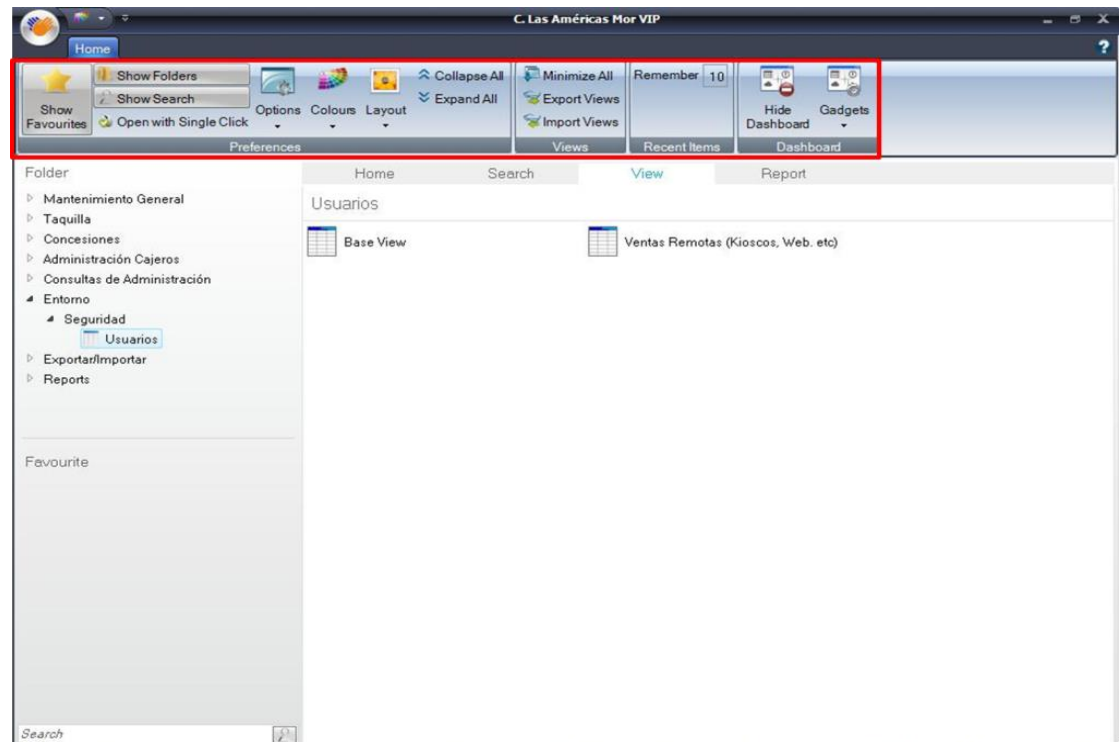
Es un software que se utiliza para el control de operaciones en sus diferentes negocios; cuenta con cuatro módulos principales para el registro de información.



SISTEMA VISTA- BackOffice

Es la aplicación en la cual se realizan las siguientes actividades:

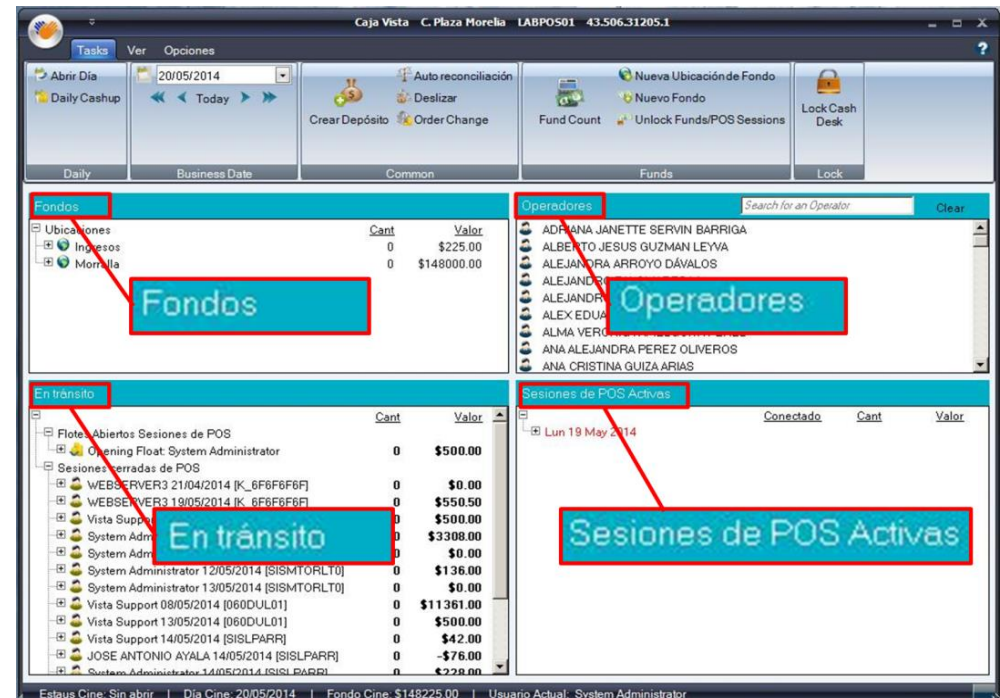
- Creación, modificación y eliminación de usuarios
- Programación de funciones
- Operaciones de almacén
- Generación de reportes



SISTEMA VISTA - CashDesk

Es la aplicación en donde se realizan las siguientes actividades:

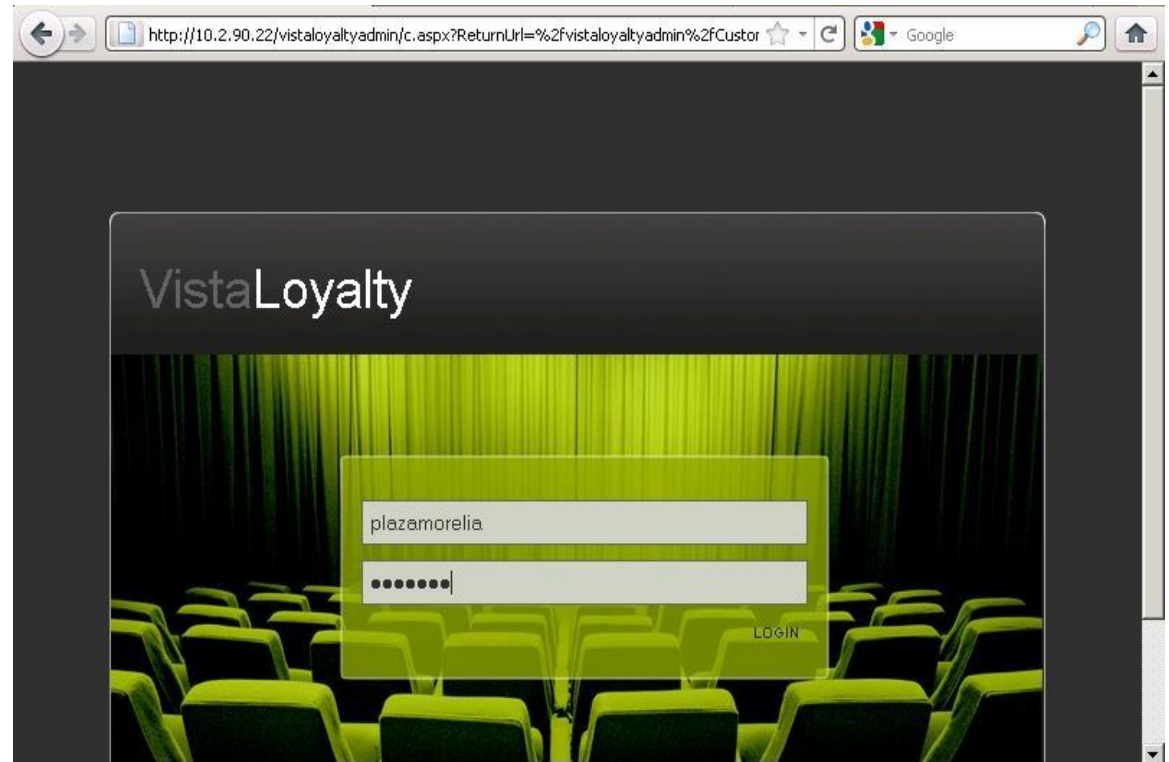
- Apertura del día
- Asignación de fondos
- Registro de fondos recuperados
- Registro de retiros de efectivo
- Cierre de sesiones
- Movimientos manuales entre bolsas
- Cierre de día
- Envío de fondos



SISTEMA VISTA - Loyalty

Es la aplicación dentro del cual se llevarán a cabo las siguientes actividades.

- Alta de TCC
- Reposición TCC
- Actualización de datos
- TCC Fanático



MÓDULO 4

INDICADORES DE DESEMPEÑO

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Son medidas utilizadas para cuantificar qué tanto se están cumpliendo los objetivos de la organización, es decir, su rendimiento. En los conjuntos de Cinépolis se trabajan de dos tipos:

FINANCIEROS

DE SERVICIO

INDICADORES DE DESEMPEÑO - **Financieros**

Tienen que ver con un resultado monetario, ya sea de un conjunto Cinépolis, un punto de venta, un negocio o un empleado.

Los indicadores que se manejan son:

- Consumo por Asistente
- Hit Rate
- Ticket Promedio
- Costo de Venta Dulcería y Alimentos



INDICADORES DE DESEMPEÑO - **Financieros**

CONSUMO POR ASISTENTE

Representa la venta promedio en los negocios de Dulcería y alimentos por cada boleto vendido.

Ejemplo: En un conjunto el ingreso de un día fue de \$17,500 y se tuvieron 500 asistentes.

$$\frac{\text{Ingresos de Dulcería y alimentos } (\$17,500)}{\text{Número de asistentes } (500)} = \text{Consumo por Asistente } (\$35)$$

El Consumo por Asistente de las compras en Dulcería y alimentos fue de **\$35**.

INDICADORES DE DESEMPEÑO - **Financieros**

CONSUMO POR ASISTENTE

A través de Consumo por Asistente, el Gerente de Conjunto puede:

- Calcular la disponibilidad del producto.
- Elaborar correctamente el rol de trabajo.
- Supervisar la operación en horarios críticos.
- Motivar a los colaboradores y fomentar la búsqueda de objetivos individuales.
- Comunicar las metas y asignar responsabilidades.
- Innovar.



INDICADORES DE DESEMPEÑO - **Financieros**

HIT RATE

Representa el porcentaje de captación de clientes en los negocios de Dulcería y alimentos por cada boleto vendido. Esto significa, de los clientes que compran una entrada, cuántos de ellos consumen productos en los negocios de Dulcería y alimentos.

Ejemplo: En un conjunto el número de asistentes fue de 500 y las transacciones realizadas en Dulcería y alimentos fueron 210.

$$\frac{\text{Transacciones en Dulcería y alimentos (210)}}{\text{Número de asistentes (500)}} = \text{Hit Rate (42 \%)}$$

El **42 %** de los asistentes realizó alguna compra en Dulcería y alimentos.

INDICADORES DE DESEMPEÑO - **Financieros**

HIT RATE

A través de el Hit Rate, el Gerente de Conjunto puede:

- Supervisar la operación de horarios críticos.
- Asegurar la velocidad en tiempos de transacción.
- Buscar menores tiempos en filas.
- Buscar que se realicen transacciones adicionales.



INDICADORES DE DESEMPEÑO - **Financieros**

TICKET PROMEDIO

Es la venta promedio en los negocios de Dulcería y alimentos por cada transacción realizada. Es decir, el monto aproximado o promedio de cada *ticket*.

Ejemplo: En un conjunto el ingreso de Dulcería y alimentos fue de \$ 36,000 y las transacciones realizadas fueron 480.

$$\frac{\text{Ingresos de Dulcería y alimentos } (\$36,000)}{\text{Transacciones en Dulcería y alimentos } (480)} = \text{Ticket Promedio } (\$75)$$

El Ticket Promedio de las compras en Dulcería y alimentos fue de **\$75**.

INDICADORES DE DESEMPEÑO - **Financieros**

TICKET PROMEDIO

A través de del Ticket Promedio, el Gerente de Conjunto puede:

- Supervisar la operación en horarios críticos.
- Asegurar la disponibilidad de los productos.
- Elaborar correctamente el rol de trabajo.



INDICADORES DE DESEMPEÑO - **Financieros**

COSTO DE VENTA DULCERÍA Y ALIMENTOS

Representa el porcentaje de costos sobre la venta de productos de Dulcería y alimentos.

Ejemplo: En un conjunto el ingreso de Dulcería y alimentos fue de \$600,000 y el costo de venta fue de \$400,000.

$$\frac{\text{Costo de venta Dulcería y alimentos } (\$400,000)}{\text{Ingresos de Dulcería y alimentos } (\$600,000)} = \text{Costos sobre la venta } 66 \%$$

El **66 %** de los ingresos obtenidos representan el costo de venta de los productos en Dulcería y alimentos.

INDICADORES DE DESEMPEÑO - **Financieros**

COSTO DE VENTA DULCERÍA Y ALIMENTOS

A través de este indicador, el Gerente puede:

- Asegurar la disponibilidad del producto (compras y pedidos).
- Supervisar almacenes.
- Realizar el buen manejo de inventarios.
- Optimizar y controlar mermas y faltantes.



INDICADORES DE DESEMPEÑO – De servicio

Reflejan el resultado de servicio o proceso en específico. Por ejemplo, la evaluación que realiza el cliente sobre el servicio. Este tipo de indicadores puede evaluar el resultado que se espera de un conjunto, punto de venta, negocio o empleado.

Los indicadores que se manejan son:

- Tracking de Satisfacción
- Auditorías operativas y de servicio



INDICADORES DE DESEMPEÑO – De servicio

TRACKING DE SATISFACCIÓN

Es el grado de satisfacción de los clientes con base en una encuesta de percepción del servicio o instalaciones. Las áreas que evalúa este indicador son:

- Taquilla
- *Lobby*
- Baños
- Dulcería
- Alimentos
- Salas
- Proyección y sonido



INDICADORES DE DESEMPEÑO – De servicio

AUDITORÍAS OPERATIVAS Y DE SERVICIO

Representa la evaluación de políticas, procedimientos y estándares de calidad y servicio aplicado por el Gerente Regional o Supervisor Regional de Mantenimiento.

Las **operativas** se evalúan en base a los puntos críticos de:

- Habilitación operativa
- Técnicas de venta
- Ingresos y valores
- Protección civil

Las de **servicio** se evalúan en base a los puntos críticos:

- Administrativos
- Operativos
- Restaurante en su butaca (aplica solo para VIP)



MÓDULO 5

MEDIDAS DE SEGURIDAD

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Al recibir cobros con dinero o tarjetas falsas, existen graves consecuencias. En el caso de los billetes, por ejemplo, los bancos están obligados a retener aquellos que sospechen sean falsos y si es así, no se le devuelven al cliente y los destruyen.




En Cinépolis diariamente realizamos diversas transacciones con dinero, ya sea en Taquilla, Dulcería, o cualquier negocio. Por ello es muy importante que al momento de realizar la venta de los productos revisemos las medidas de seguridad de acuerdo a la forma de pago que realice el cliente.



MEDIDAS DE SEGURIDAD - Billetes

USO DE SENSORES

Algunas medidas de seguridad para billetes pueden verse fácilmente con la lámpara y sus 3 tipos de sensores, a continuación se describe su uso:

Sensor	Denominación	Ejemplo
Luz ultravioleta  	20, 50, 100, 200, 500 y 1000 pesos	 El billete no debe brillar y tener las fibras fluorescentes visibles.
Sensor magnético  	100, 200, 500 y 1000 pesos	Al pasar el billete por el sensor se debe escuchar un BIP (sonido) que emite el sensor. De lo contrario, el billete es falso.
Luz blanca  	20, 50, 100, 200, 500 y 1000 pesos	 El billete no debe brillar y tener las fibras fluorescentes visibles.

MEDIDAS DE SEGURIDAD - Billetes

VER Y GIRAR

Algunas medidas de seguridad para billetes pueden verse fácilmente observando y girando aplicando los siguientes métodos.

Método	Denominación	Ejemplo
Ver	100, 200, 500 y 1000 pesos	Franja en donde al girar el billete de manera vertical u horizontal, la imagen del caracol prehispánico parece flotar. 
Ver	20, 50 y 500 pesos	Hilo en donde se encuentra de forma escrita la denominación del billete. 
Borrar y Ver	20 y 50 pesos	Verificar que el número de serie no esté desvanecido y no se borre al momento de rascarlo con la uña. 

MEDIDAS DE SEGURIDAD - Billetes

Si detectas que un billete es falso, sigue los pasos que mencionamos a continuación.

Regresar el billete al cliente y solicitarle Otra forma de pago.



Notificarle al Supervisor para evitar que se reciba este billete falso en otro punto de venta.



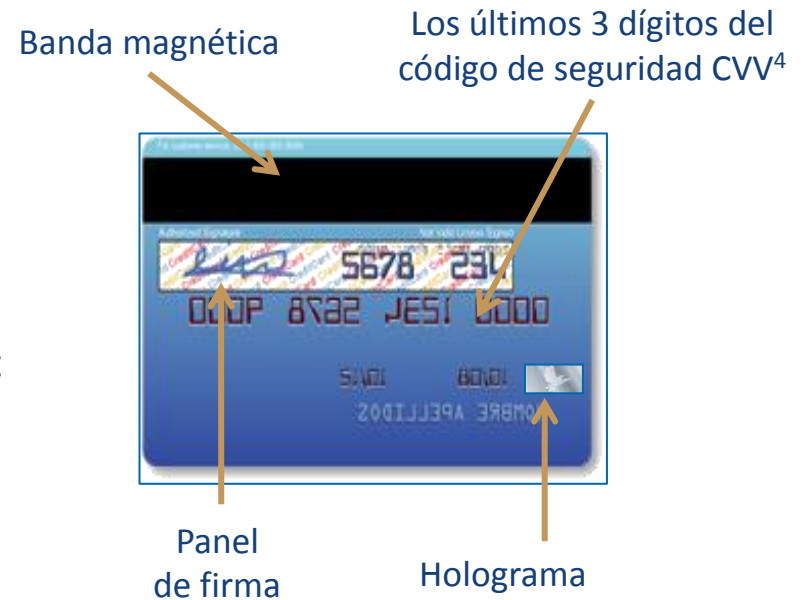
MEDIDAS DE SEGURIDAD - Tarjetas

Las tarjetas de crédito y débito (TB) deben revisarse si la compra es mayor o igual a \$250, realizando lo siguiente:



MEDIDAS DE SEGURIDAD - Tarjetas

CRÉDITO/ DÉBITO¹



Algunas tarjetas contienen banda holográfica (funciona como banda magnética y holograma)

¹ Todos los elementos, pueden variar de posición, dependiendo del banco emisor.

² Las tarjetas de American Express solo tienen 15 dígitos.

³ En algunas tarjetas de débito, puede no haber nombre de tarjetahabiente.

⁴ Las tarjetas de American Express tienen 4 dígitos en su código de seguridad.

MEDIDAS DE SEGURIDAD - Tarjetas

VOUCHER


CINEPOLIS LAS AMERICAS MORELIA
OPERADORA COMERCIAL DE DESARROLLO SA DE CV
RFC: OCD 061219 680
AV. CAMELINAS 3527 INT 902
FRACC LAS AMERICAS MORELIA MICH. 58270

VENDEDOR: 5079 NANCY KASSANDRA SOLIS DE LA L Punto de V
enta: 060DUL05
CREDITO BANAMEX MASTERCARD
NUMERO AFILIACION 8218000
TARJ: *****6893 EXPIRA: 1201
APROBADA VENTA EN LINEA MC 1e1
ARQC: 9C38DE2BC1062B57
No AUTORIZACION: 023681
FECHA: 12/MAY/2011 15:21

TOTAL M.N.: \$25.00

veinticinco pesos y cero centavos

POR ESTE PAGARE ME OBLIGO INCONDICIONALMENTE A PAGAR A
LA ORDEN DEL BANCO ACREDITANTE EL IMPORTE DE ESTE TITULO
ESTE PAGARE PROCEDE DEL CONTRATO DE APERTURA DE CREDITO
QUE EL BANCO ACREDITANTE Y EL TARJETAHABIENTE TIENE
CELEBRADO.
PAGARE NEGOCIABLE UNICAMENTE EN INSTITUCIONES DE CREDITO


SU FIRMA POR FAVOR

COPIA CLIENTE

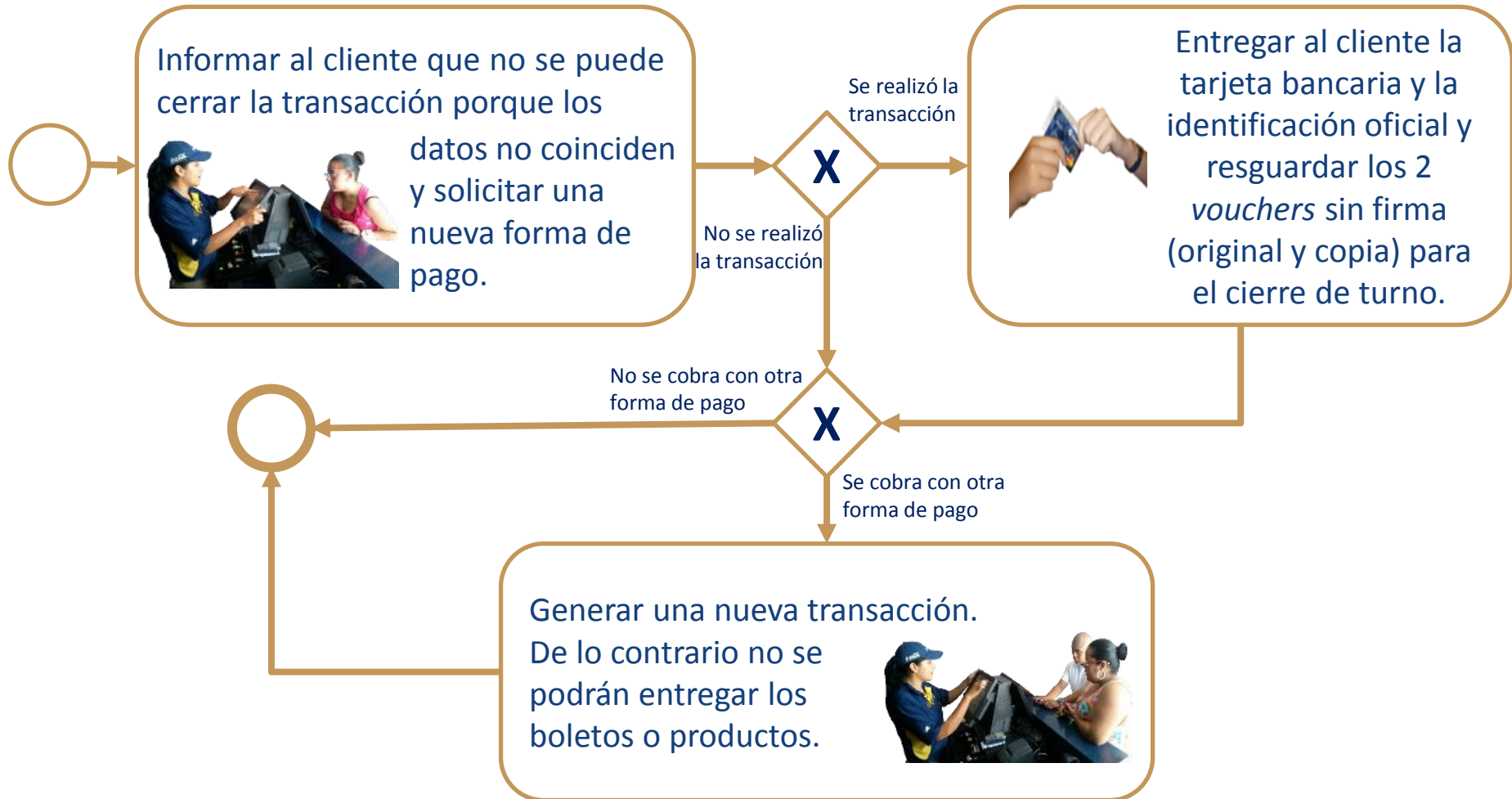
Nombre del
banco emisor

Firma del tarjetahabiente
(con tinta azul o negra) debe coincidir
con la firma de la TB.

Nombre del tarjetahabiente debe
coincidir con el que aparece en la TB.

MEDIDAS DE SEGURIDAD - Tarjetas

Si la tarjeta bancaria o el *voucher* no cumplen con las medidas anteriormente mencionadas, realizar lo siguiente:



Has concluido el estudio de esta materia, te invitamos a seguir esforzándote como hasta ahora.

¡FELICIDADES!