



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



Quién es quién en el Servicio Gastronómico

Los siguientes puestos pueden estar presentes en servicios gastronómicos de restaurantes, hoteles o particulares. No siempre es necesario ni viable contar personal en todos los puestos descritos a continuación, pero valiéndonos de los recursos con los que contemos, y dentro de lo posible, se podrán incrementar las funciones de las personas presentes para que cumplan con todas las tareas disponibles y cubran las necesidades de los clientes o invitados.

Maitre

Persona responsable de planificar, organizar, desarrollar, controlar y gestionar las actividades que se realizan en la prestación del servicio de comida y bebida, coordinando y supervisando los distintos recursos que intervienen en el departamento para conseguir el máximo nivel de calidad. Distribuye, supervisa y controla el personal a su cargo, y el timing de un evento. Es el responsable de recibir a los invitados y de proveer todo lo necesario para que estén cómodos. En el caso de un restaurante, por regla general, es el encargado de asignar una mesa a los comensales y ofrecer el menú cuando todo está a punto para servir. Además proporciona la cuenta por lo consumido, delegando el resto del servicio en algún camarero. En algunos locales es el camarero principal o el encargado de estas funciones.

Jefe de recepción

Tiene a cargo la dirección de todo el personal de recepción y portería. Es quien distribuye, asigna funciones al personal, y Supervisa el desempeño del personal a su cargo, según procedimientos del establecimiento.

También es quien capacita al personal a su cargo en aspectos operativos del área de recepción, atención al cliente y normas de seguridad.

Hostess

Es la persona que recibe o recepciona a los invitados.

La anfitriona o hostess es el primer punto de contacto para el invitado. Cumple la función de anfitriona. Es responsabilidad de esta persona revisar que el cliente sea atendido desde el tiempo que entra hasta que abandona el lugar.

Sommelier

El *sumiller* (del francés *sommelier*) es el experto en vinos que sugiere a la clientela de los grandes restaurantes el vino apropiado para la ocasión.

Se trata de profesionales del vino que ocupan puestos en importantes restaurantes y grandes cadenas de hoteles internacionales. Son los encargados de armar las cartas de vinos, ordenarlas por varietales, cosechas, estilos de vinos, precios, regiones geográficas o continentes, supervisan el correcto servicio del vino, su temperatura, su estiba adecuada. También tienen a su cargo la confección del inventario de los productos y, en algunos casos, llevan una estadística de cuales vinos se piden más o cuales es conveniente no seguir comprando. A su vez asesoran a los clientes en la mesa, sugiriendo maridajes para los platos que van a degustar.

Bartender o Barman

Prepara tragos y cocteles clásicos o de su propia creación. Puede sugerir tragos a los clientes en base a sus gustos y sirve bebidas en la barra.

Chef

Es el responsable del servicio de comida y el creador del menú. Se le exige conocimientos de corte de carnes y de la preparación de platos especiales delante del cliente. Es su obligación contribuir a la formación del personal a su cargo. En caso de no ser el creador del menú, procurara conocer la realización y los ingredientes de los platos

que contienen la carta; estando de esta forma en condiciones de responder a cualquier pregunta de los clientes.

Jefe de cocina

Tiene a su cargo a los cocineros de un restaurant, elige la mercadería y da instrucciones sobre la preparación de las comidas ya que es su responsabilidad y la imagen del restaurant.

Cocinero

Es el encargado de las distintas especialidades gastronómicas y la preparación de los platos.

Ayudante de cocinero

Figura que se encarga de ser el segundo de abordo del camarero ayudándole a trasladar servicios a la cocina, depositarle platos en mesillas auxiliares, etc., pero no debe ser nunca él quien se dirija al cliente de forma directa.

Camarero de salón, mesero o mozo

Es quien sirve al cliente e interactúa en la mesa con él. Debe conocer los platos que se sirven y sus ingredientes para poder dar cualquier explicación al cliente que lo solicite. Debe saber servir la comida, los vinos y retirar los servicios.

Comis o commis

Es el auxiliar del mozo. La persona encargada de colaborar en el servicio de mesas, trasladando los alimentos desde la cocina al comedor. En las actividades de apertura del comedor (mise en place) se encarga del repaso de los útiles de trabajo, limpieza y acondicionamiento. Debe retirar las comidas de la cocina y asistir al mozo para servir las.

Bachero

Es quien tiene a su cargo la limpieza de la vajilla (muchas veces es denominado con el término lava copas).

Valet de vestuario / Guardarropa

Se trata del personal encargado del guardarropa. Recibe los abrigos de los invitados y les entrega un número a cambio, el cual deberán presentar al momento de retirarse para que recibir nuevamente su abrigo.

Valet Parking

Personal que estaciona los vehículos de los clientes. Recibe el auto y las llaves en la puerta y entrega un número a cambio. Estaciona el auto y lo trae de regreso cuando el invitado se retira, a cambio del número que le fuera entregado al momento de su llegada.

Gobernanta

Su función es la de supervisar las tareas que desempeña el personal de limpieza.

Adicionista

En el caso de los restaurantes u hoteles, es quien se ocupa de realizar la facturación. Es el encargado de la caja y de llevar el dinero a la administración.

Fuentes

<http://www.centroenologos.com>

<http://www.ecured.cu>



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida