



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



MÓDULO 4

Cómo está compuesto el personal de servicio, organigrama

Funciones y tareas a desarrollar dentro del salón.

Cantidad de personal necesario.

La manera eficaz de servir con profesionalismo a los comensales.

1.1- Cómo está compuesto el personal de servicio

La cantidad de mozos y / o camareras y el personal general de servicio variará de acuerdo a:

- El tipo de evento
- El tipo de comida que se ofrezca
- La cantidad de invitados

Todos los integrantes del personal de servicio cumplen una tarea específica y su rol es fundamental. Es importante que trabajen en equipo en para poder satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes y/o comensales.

Los puntos a tener en cuenta con respecto al personal, además de la cantidad, son

- La presencia

El uniforme: es la carta de presentación del personal, así como también un distintivo de las diversas tareas que desempeña cada uno de los que integran el equipo trabajo que componen el personal de servicio.

La compostura: Los ademanes y actitudes durante su trabajo han de ser siempre correctos.

- Las funciones

1.2-Organigrama del salón

Funciones del personal de servicio:

- **Jefe de recepción:** tiene a cargo la dirección de todo el personal de recepción y portería. Distribuye funciones al personal, y Supervisa el desempeño.
También capacita al personal a su cargo en aspectos operativos y normas de seguridad.
- **Host** (masculino) o **Hostess** (femenino): es la persona que recepciona a los comensales. Revisa que el cliente sea atendido correctamente.
- **Maitre:** es el jefe del salón. Es el responsable de que todo el salón se encuentre en condiciones óptimas para el comienzo del servicio. Delega responsabilidades a su personal a cargo. Planifica, organiza, desarrolla, controla y gestiona las actividades que realiza el personal de servicio. Coordina y supervisa los recursos que intervienen para conseguir el máximo nivel de calidad.
- **Mozo, camareros / as:** atienden al cliente en la mesa y en cada uno de sus requerimientos. Debe organizar su propio equipo de servicio.
- **Commis:** asistente. Puede desempeñarse en varios sectores. No debe ser nunca Él quien se dirija al cliente de forma directa.
- **Sommelier:** Dispone de firmes conocimientos de crianza de vinos, cosecha, enología, geografía vitivinícola, funcionamiento industrial y comercio internacional, aspectos legales de las denominaciones de origen.
Sus funciones en un restaurante son:
 - Ejercer el consejo eficaz y objetivo del vino para cada cliente.
 - Descorchar, respetar los pasos de cata y servir el vino.
 - Realizar el control de temperatura de los vinos con el fin de que arriben con la adecuada a la mesa.
 - Debe ser responsable en el control de las condiciones de guarda (temperatura, humedad, aromas, vibraciones, luz, etc.)
 - Cata, selección y confección de la carta de vinos.

-Control de stock y de existencias.

- **Barman:** Es responsable de la total y completa operación del área del bar, montaje, servicio de licores, preparación de cócteles y bebidas (alcohólicas o no alcohólicas) Tiene amplios conocimientos de los ingredientes y preparación de coctelería Internacional
- **Jefe de cocina:** Jefe y total responsable de la operación en todos los ámbitos relacionados con la cocina. Bajo sus órdenes tiene a diferentes personas con variadas responsabilidades en la cocina. Responsable por la creación, calidad y consistencia de cartas y menús. Supervisa la presentación de los platos. Es responsable de la higiene y la formación de aprendices.
- **El Chef /cocinero:** debe ser un experto en cocina y conocer con propiedad los productos, la administración, la nutrición, la química, la historia y la geografía. Además, debe ser capaz de liderar a su brigada.
- **Ayudante de cocina:** es quien asiste al cocinero/chef en sus tareas.
- **Valet de vestuario / Guardarropa:** personal encargado del guardarropa
- **Valet Parking:** personal que estaciona los vehículos de los clientes.
- **Bachero:** es quien tiene a su cargo la limpieza de la vajilla (muchas veces es denominado con el término lava copas)
- **Gobernanta:** su función es la de supervisar las tareas que desempeña el personal de limpieza.
- **Adicionista:** realizar la facturación. Es el encargado de la caja y de llevar el dinero a la administración.

Como hemos mencionado con anterioridad es importante tener en cuenta, no sólo las funciones del personal de servicio, sino también la cantidad que es necesaria para satisfacer los requerimientos de los clientes en función al carácter del evento:

- **Banquetes y comidas formales**

- Un Maître por cada 40 o 50 comensales.
- Un mozo por cada 10 ó 15 personas.
- Un Sommelier por cada 20 ó 25 personas.
- **Lunch o cocktail**
 - Un Maître
 - Un mozo por cada 35 personas
- **Mesa americana o buffet**
 - Un Maître
 - Un mozo por cada 20 ó 25 personas

Las responsabilidades de los sommeliers

- Crítico de vinos
- Consultor
- Presentaciones de vinos
- Catas y degustaciones privadas
- Responsable en el control de las condiciones de guarda

Las responsabilidades de los mozos

- Repasar antes del servicio todas las copas, cubiertos, vajilla, floreros, mantelería, asegurándose de su perfecto estado.
- Preparación de las mesas de su sector en el salón.
- Tener en mise en place, la renovación de utensilios, de las mesas de su sector, cubiertos, ceniceros, copas, mantelería, etc.

- Asegurarse de que los saleros y pimenteros estén llenos y tener algunos para reposición.
- Tener en mise en place mostaza, salsa de tomate, salsa inglesa, molinillo de pimienta.
- Tener en mise en place azúcar, edulcorante, aspirinas, sal dietética, etc. para uso inmediato.
- Hacer el pedido diario de mantelería. No permitir en su mesa la mínima rotura o suciedad.
- Al finalizar el servicio entregar la mantelería sucia.
- Hacer limpiar el salón y avisar cuando esto no suceda.
- Vigilar que la limpieza esté en su máxima expresión.
- Siempre tener antes del servicio los utensilios necesarios. Nunca olvidarse del sacacorchos, encendedor, fósforos, etc.

Las cualidades de un mozo/camarero:

El mesero/camarero/garzón debe atender de forma cortés y hacer sentir bien al cliente antes de tomar su orden/pedido. Los pedidos o comandas deben ser tomados un tiempo prudencial después de entregar la carta a cada cliente. Es correcto preguntar antes de tomar el pedido. Los platos y las bebidas hay que servirlos a tiempo. La bebida se puede servir antes de llevar la comida.

Los camareros/meseros deben ser atentos con los clientes y atenderlos con entusiasmo. Una sonrisa siempre ayuda a mejorar la percepción de amabilidad por parte de los clientes.

2.1- Pasos en el servicio de mesa

Iniciación del servicio:

- Todo el personal debe estar debidamente preparado y dispuesto. Esto significa que cada uno estará en su puesto, guardando la compostura adecuada al mismo, sin realizar gestos o ademanes, ni conversar en voz alta.
- Se debe estar atento, muchas veces, las órdenes transmitidas por un superior son una mirada o un comentario en voz baja.
- Estos detalles harán que nuestro cliente reciba una muy buena primera impresión.

Llegada del cliente

- Saludar cordialmente
- Indicar una mesa (en caso de que esté predeterminada) o sugerirla.
- Retirar las sillas para facilitar la ubicación del cliente
- Hacerse cargo de los paquetes y abrigos que lleven o indicar el guardarropas.
- Ofrecer el aperitivo.
- Entregar la carta o menú a cada persona o uno cada dos. Las cartas de vinos, se entregarán abiertas y por la derecha.
- Evacuar dudas
- Tomar la comanda.

Precedencias en el servicio:

- El género: las señoras y señoritas son servidas antes que los caballeros.
- Huésped (el que recibe) – Invitado: aquél que invita, degusta o prueba, y es servido en último lugar.
- La Edad: se sirve a las personas mayores antes que a los jóvenes

- Las relaciones de negocios o de interés profesional: invitado de nota, cliente en potencia o persona para la cual se ofrece la comida.

La manera eficaz de servir con profesionalismo

Se recomienda	No se recomienda
Frases positivas y seguridad al hablar	Frases negativas, silencio o duda ante una consulta
Tono y volumen normal	Tono muy elevado o bajo al hablar
Vocabulario correcto y sencillo	Modismos y tecnicismos
Atención y predisposición	Indiferencia y desgano
Verticalidad del cuerpo	Posturas encorvadas
Extremidades relajadas	Extremidades rígidas
Proactivo: iniciativa y previsión	Apatía y poco resolutivo

2.2-El correcto servicio de mesa

• **La presencia**

- El calzado deberá ser siempre cerrado.
- No utilizar accesorios.
- El maquillaje en las mujeres debe ser muy sutil.
- El uniforme es la carta de presentación y como tal debe estar impecable.
- No comer, ni masticar chicle.
- No bailar.

• **Antes de que lleguen los invitados**

- Cuidar que las sillas estén alineadas y no se enganchen en la alfombra
- Poner el pan en los platitos reservados a ese fin
- Si hay candelabros deberá encender las velas
- Chequear la mise en place

- Chequear la mise en place
 - **Interacción con el comensal**
 - Tratarlo siempre de usted.
 - No dar la espalda inmediatamente después de estar hablando con alguien.
 - Mantener siempre la calma.
 - La higiene personal excelente.
 - No estar distraído.
 - Pedir permiso para interferir en una conversación.
 - Discreción y el silencio.
 - Manejo de idiomas
 - En caso de ensuciar a alguien, pedir inmediatamente disculpas y solucionar enseguida el problema.
 - En caso de que un comensal derrame un plato o una copa, cambiar inmediatamente el mantel y servilletas sin hacer comentarios.
 - **Servicio de comidas**
 - Llevar los cubiertos en un plato sobre una servilleta.
 - Tomar los cubiertos por la punta del mango o por la parte más angosta de este.
 - No poner los dedos rebasando sobre el plato de comida.
 - No tocar las copas en forma que queden marcados los dedos en el cristal.
 - No comer ni tomar nada en presencia de los invitados
 - Si se le cae algo deberá ser recogido de inmediato como si nada hubiera sucedido, sin perturbarse ni hacer comentario alguno. Simplemente limitarse a retirarlo del servicio para su limpieza o rechazo.
 - El pan se agregará por el lado izquierdo con una pinza destinada a tal fin
 - La comida la Servirá al comensal acercando la fuente por el lado izquierdo sin apoyarla sobre la mesa.
 - La comida retirará por el lado derecho
-

- **Servicio de bebidas**

- Las copas no deben llenarse hasta los bordes. Dejar al menos 1/3 libre
- Ocuparse de que las copas estén siempre servidas.
- Servir el vino por el lado derecho
- Al servir, el pico de la botella no debe tocar la copa.
- Al terminar de servir se girará la botella un cuarto de vuelta hacia la derecha
- El mozo Entrará al salón cada 5 ó 10 minutos, sin esperar ser llamado.
- Las botellas jamás deben permanecer encima de la mesa.

