



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



MÓDULO 7

Recursos Humanos

Organigrama

Según la Real Academia Española, R.A.E., el organigrama es una sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.

Un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de una empresa u organización. Representa las estructuras departamentales y, en algunos casos, las personas que las dirigen, haciendo un esquema sobre las relaciones jerárquicas y competencias en vigor en la organización.

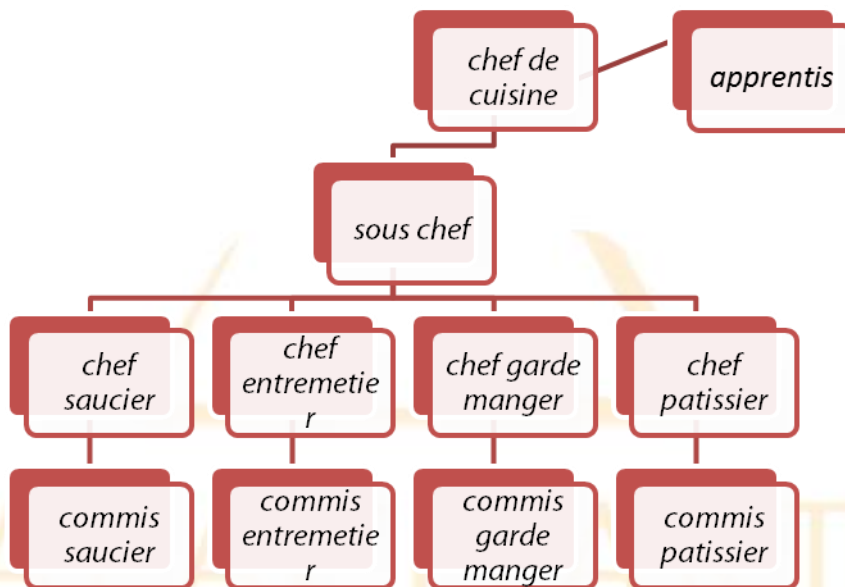
Los rectángulos representan los cargos unidos entre sí por líneas, que trazan las relaciones de comunicación entre ellos.

Brigada de cocina

La brigada de una cocina es el conjunto laboral de cocineros, aprendices y ayudantes bajo el mando del *chef* de cocina.

Según el sitio www.gastropedia.com.mx, este término se aplica al personal capacitado para desarrollar el trabajo dentro de las cocinas, como parte de su organización y garantiza el buen funcionamiento dentro de las mismas y del salón de servicio. En estas brigadas cada uno de los integrantes tiene bien definida su función y todos están bajo el mando del jefe de cocina o *chef* de cocina, por lo que existe una jerarquía y una dirección del trabajo encaminada a la excelencia en el servicio, lo que hace que todo funcione como un sistema o una perfecta maquinaria de reloj.

Brigada de cocina



Chef o Jefe de cocina

Es quien asigna las atribuciones, en su defecto lo hará el segundo chef. En caso de que faltaran los dos sería el salsero quien tomará el mando

El *chef*, sea o no propietario del establecimiento, tiene la responsabilidad final del producto. Su misión no es cocinar, sino velar por el conjunto mismo, por la calidad y el funcionamiento del servicio (ritmo en la entrega, lectura de comandas, vigilancia del comedor, etc.). Un buen *chef* ha de tener dotes de mando, imagen, prestigio personal y respeto por los cocineros.

Funciones

- ✓ Dirige la cocina y se responsabiliza ante la dirección de la empresa del buen funcionamiento del servicio
- ✓ Cuida de que los platos que se sirvan cumplan las condiciones exigidas por el recetario nacional o internacional
- ✓ Compra y realiza el escandallo (documento que, a partir de la ficha de producción, permite calcular el coste de las materias primas que componen un plato)
- ✓ Distribución del trabajo en la cocina
- ✓ Supervisión de la higiene, instalación, y grado de rendimiento del conjunto
- ✓ Confección del menú, carta de especialidades y plato del día
- ✓ Enseñar a guiar a los jefes de partida y a los ayudantes
- ✓ Otorgar el ritmo que la cocina requiera

Otras responsabilidades

- ✓ Propone a la dirección: ascensos, ampliación o reducción de la brigada, gratificaciones, etc.
- ✓ Lleva el cuadrante de horarios de trabajo, días libres y vacaciones, así como velar por su cumplimiento
- ✓ Vigila la limpieza, orden, aptitudes y actitudes del personal
- ✓ Enseña, aclara, informa y da explicaciones de los trabajos a realizar
- ✓ Confecciona menús y cartas a los que pone precio
- ✓ Realiza la lista de compras de la minuta
- ✓ Vigila la cantidad y rendimiento del género de mercado
- ✓ Da órdenes a los jefes de partida y distribuye el género entre el salsero, entremetier y repostero

- ✓ Estará en la mesa caliente, cantando en ocasiones las comandas, y revisando antes de su pase, tanto la presencia del plato como la correspondencia entre éste y el pedido realizado
- ✓ Vigila la preparación y disposición de los platos, condimentando algunos
- ✓ Cuida de la mejor administración de los géneros adquiridos y de los gastos generales de la cocina
- ✓ Controla los vales o notas de pedido del cliente
- ✓ Informa a la dirección de los promedios obtenidos en la salida de existencias
- ✓ Vigila el cumplimiento de las medidas legales, tanto en el personal, como en las instalaciones o en el manejo de los equipos
- ✓ Supervisa el mantenimiento de utensilios, batería, menaje, fogones, electrodomésticos

Sous chef o Segundo chef

Suple y auxilia al *chef* en todas aquellas misiones en que se reclame su ayuda, especialmente en casos de ausencia.

A veces acude en apoyo de una partida que tiene dificultades en la salida de una comanda, o canta los platos de una mesa para confirmar la comanda y vigilar que no quede ningún plato rezagado.

Generalmente suele ser jefe de alguna partida, colaborando estrechamente con el jefe de cocina

Funciones

- ✓ Prevé necesidades de las distintas partidas
- ✓ Supervisa la llegada de mercancías
- ✓ Propone al jefe de cocina la reposición de género consumido
- ✓ Despieza carne y pescado tratando de conseguir el máximo rendimiento
- ✓ Compone platos fríos y fiambres si es requerido para ello
- ✓ Refuerza la partida más recargada de trabajo
- ✓ Realiza la función de cantador, es decir, anuncia o transmite con voz clara el contenido de las comandas

Chef Saucier

Está considerada como la partida de más realce, y por esto el jefe de ésta lleva generalmente aparejado el título de segundo jefe de cocina, ocupando el primer lugar entre los jefes de partidas

Su trabajo se desarrolla en el área de elaboración y cocción, y de él depende la calidad de guisos y platos salseados, entre otros productos.

El salsero prepara los *fumets*, reducciones, caldos, fondos, salsas, estofados, caldos, entremeses y salteados para elaborar los platos consistentes.

- ✓ Confecciona salsas de carne o para carne
- ✓ Carnes salteadas a la sartén, braseadas, hervidas y estofadas
- ✓ Entremeses calientes no fritos
- ✓ Guarniciones de carne con salsa
- ✓ Platos especiales con carne, como paella
- ✓ En la cocina internacional es usual que prepare los pescados y mariscos especiales
- ✓ Normalmente tendrá uno o dos ayudantes especializados ("commis")

Chef Entremetier

Se ocupa de elaborar sopas, potajes, cremas, consomés, arroces, huevos, guarniciones de hortalizas no fritas y pastas.

También se encarga de los pescados al vapor y al caldo corto, las preparaciones a baño María, soufflés salados, etc.

Chef Garde Manger

En Francia se refiere a la recepción, disposición y preparación de las materias primas.

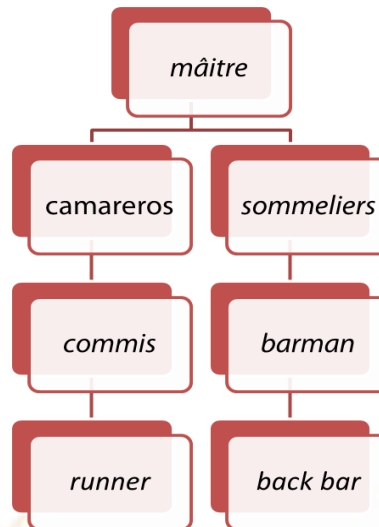
En España equivale a la partida de cuarto frío, y se refiere a las dos actividades, la primera, (preelaboraciones) que consiste en limpiar las piezas, deshuesar, desplumar y pelar hortalizas, y , la segunda consiste en elaborar algunos entrantes y los platos fríos, ensaladas, patés, terrinas, marinadas y salsas frías. Ocasionalmente ocupaba el puesto de Sous-Chef o segundo al mando en ausencia del chef. En esta partida habrá al menos 1 o 2 ayudantes.

Chef Pâtissier

Elabora los postres de repostería, pastelería y confitería, bollería y dulcería de desayunos y meriendas; prepara masas de harina para la cocina, colaborando con ésta en la elaboración de algunos platos: tartaletas, bocaditos, hojaldres, etc.

En esta partida puede haber un repostero y uno o varios oficiales y ayudantes.

Brigada de Salón



Maître

- ✓ Selección de personal
- ✓ Tiene a cargo el personal del salón: marcación de horarios, uniforme, aseo personal, supervisión y coordinación de los mozos, commis y sommelier
- ✓ Control de la *mise en place*
- ✓ Asignación de mesas al personal
- ✓ Mantendrá una estrecha relación con el *chef*, *barman* y encargado de RRPP
- ✓ Resolver imprevistos que se presentan (pedidos de último momento, comensales no previstos)
- ✓ Conocimiento del menú que se ofrecerá y cambios que pudiera haber a último momento para transmitirlo al resto del personal

Mozos/Camareras

- ✓ Ejecuta la *mise en place* de salón (fajinado y montaje de mesas)
- ✓ Realiza el servicio de mesa durante todo el evento
- ✓ Tener en *mise en place* el material de reposición

Sommelier

- ✓ Elabora el pedido de los vinos manteniendo la cantidad y variedad necesaria en la bodega
- ✓ Toma la comanda de bebidas recomendando u orientando a los comensales en la elección de las mismas
- ✓ Se encarga de la adecuada conservación de los vinos y de la disposición para el servicio
- ✓ Supervisa y contribuye a la formación del *Commis Sommelier* quien lo ayudara en las labores menores para el servicio.

Commis

- ✓ Son los ayudantes de los camareros
- ✓ Se encarga de desbarazar los útiles usados llevándolos hasta la zona de lavado. De igual manera surte de nuevo al aparador con el fin de mantenerlos dotados para otros servicios.

Barman

- ✓ Se encarga de la barra de tragos
- ✓ Se dedica a elaborar tragos y cocktails, los que pueden ser homologados o de su propia creación

Runner y back bar

- ✓ Son asistentes. Estos cargos pueden estar cubierto por un *commis* y hasta por un camarero.
- ✓ Sus puestos de operación son los lugares de la salida de los platos y bebidas, respectivamente

Comportamiento del personal de contacto

Como toda profesión de servicios, la del camarero establece una relación entre el profesional y el comensal, una interacción con el cliente pero eso no significa que estemos ante un robot.

Pero sí, como profesionales en eventos, tenemos que establecer los parámetros que vamos a requerir al personal contratado, siempre recordando que nos referimos a personal de servicios de catering para eventos

Esas dos habilidades a demandar al personal de contacto son las sociales y las técnicas.

Habilidades sociales

- ✓ Cortesía
- ✓ Comunicación
- ✓ Hospitalidad
- ✓ Naturalidad
- ✓ Actitud corporal y expresión del rostro

Cortesía

Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.

Podemos decir que en el marco de ser cortés, un camarero posee algunos detalles a demostrar como el saludo, la norma básica N° 1 de las personas educadas, tanto al principio como al final del servicio, pero no está bien visto tender la mano. Solo si el comensal lo hace primero, el camarero deberá responder al saludo de forma breve y decidida.

Con respecto al acompañamiento debemos recordar que no se trata de un restaurante y que en eventos hay siempre una recepcionista encargada de acompañar al invitado a la mesa con lo cual no es una tarea del camarero.

Comunicación

Dentro de las habilidades comunicativas el camarero deberá ser amable, paciente y tolerante.

- ✓ Amable para crear una buena empatía con los clientes
- ✓ Paciente para saber atender las necesidades y exigencias
- ✓ Tolerante a la hora del trato con aquellos comensales más difíciles

Siempre el camarero deberá mantener una actitud de seriedad que demuestre su experiencia y compromiso en el trabajo pero a la vez obsequie una sonrisa que exprese su amabilidad

Hospitalidad

Se entiende por hospitalidad como la buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros y visitantes.

Es de algún modo lograr que el comensal se sienta a gusto, como en su casa.

Naturalidad

Según la RAE, se define como naturalidad a la espontaneidad y sencillez en el trato y modo de proceder, de modo tal que el camarero muestre corrección evitando expresar ningún tipo de arrogancia, vanidades ni prepotencia en su modo de actuar

¿El cliente siempre tiene la razón?

Aunque no es del todo cierto, nunca se deberá contrariar a un cliente ni entrar en discusiones.

Ante una situación complicada, lo más importante es mantener la calma y en caso que misma supere las posibilidades de acuerdo, el camarero deberá dirigirse al *mâitre* para solucionar el inconveniente

Propina

Si bien el personal de catering de eventos no suele recibir propina porque no se trata de contemplar el porcentaje acostumbrado en un servicio de restaurante, algunos comensales suelen entregar al principio del evento una propina para asegurarse una mejor calidad de servicio. En este caso el camarero deberá rechazarla porque no es éticamente correcto.

En general se sugiere al cliente contratador del servicio de catering, al finalizar el evento, entregar una suma en este concepto que se dividirá entre todo el personal, incluido el de cocina.

Actitud corporal y expresión del rostro

Tanto la actitud corporal como la expresión del rostro son ítems sumamente importantes y que deberán ser evaluados en forma constante por el *mâitre*.

Ya nos hemos referido a la sonrisa, la misma acerca y provoca empatía. El camarero deberá dominar sus emociones evitando las “malas caras” ante los comensales.

Esto por cierto, no significa que el camarero tenga la posibilidad de hacer chistes o comentarios graciosos, ni a los comensales ni a sus compañeros de trabajo ni crear situaciones de traspasar los límites de la confianza ya que esta situación provocará situaciones incómodas.

Por otra parte es necesario observar una actitud y postura adecuadas tanto durante el servicio como en momentos de descanso

Aspecto personal



Habilidades técnicas

- ✓ Compromiso
- ✓ Manejo del estrés
- ✓ Conocimiento del menú
- ✓ Experiencia en el servicio de mesa
- ✓ Nomas de protocolo
- ✓ Saber idiomas

Compromiso

El camarero profesional entenderá que su trabajo no sólo consisten servir una mesa, sino que desempeña un papel fundamental en la relación entre la empresa de catering y el invitado.

Mario Del Bo, chef uruguayo y Organizador del Congreso de Chefs en Maridaje 2015 declaró que “Comer rico va con un entorno y un valor agregado, es un momento, no es solo un plato”.

Manejo del estrés

Un mozo de restaurante tiene más situaciones estresantes que el de un evento pero hay momentos en que los imprevistos provocan condiciones complicadas donde la actitud del camarero debe ser positiva, guardar las formas y la calma, a pesar de las prisas que nunca deben ser percibidas por el comensal.

Conocimiento del menú

Debe conocer a la perfección la composición y del proceso de creación de los platos para poder responder cualquier duda del comensal.

Experiencia en el servicio de mesa

El camarero deberá poder manejar con habilidad tanto los platos, como las bandejas con las pinzas para servir en el caso de otros tipos de servicio de mesa.

Tengamos en cuenta que en un servicio de emplatado o americano, la habilidad del camarero preserva la presentación de la creación del plato

Normas de protocolo

La profesionalidad del servicio de catering se refleja en gran parte en la expertise de los camareros quienes deben observar una serie de normas de protocolo en el momento del servicio, entre las que podemos nombrar:

- ✓ Se sirve primero a las señoras y luego a los caballeros, aunque por motivos de orden se empieza por el invitado de mayor importancia y luego se sirve en orden correlativo de la mesa, con lo que si la presidencia ha sido bien establecida se servirá en el orden correcto de importancia
- ✓ El anfitrión es el último en ser servido
- ✓ El servicio de pan se realiza con pinzas o manipulando una cuchara y tenedor formando una pinza
- ✓ El vino se “presenta” al comensal ligeramente inclinado para que vea el tipo de vino elegido (y pueda ver su etiqueta), con la etiqueta a su vista, y por supuesto, cerrado, sin descorchar.

- ✓ El vino blanco se debe presentar apoyado en la base por una servilleta ya que el estar frío puede caer alguna gota por condensación
- ✓ Se abre con el corta cápsulas para quitar la protección de la botella y posteriormente se utiliza el sacacorchos, sin mover violentamente la botella. Se gira el sacacorchos, nunca la botella.
- ✓ Se limpia ligeramente la boca con la servilleta y se sirve un poco del mismo al anfitrión o quien ordenó el vino para que pruebe. Si da su aprobación, se sirve al resto de los comensales.
- ✓ Para el vino tinto serviremos solo la mitad de la copa como mucho y para los blancos podemos servir dos tercios de la misma, ya que la copa es más pequeña, y no se debe servir mucha cantidad para que el mismo no se caliente.
- ✓ No se debe tocar la copa con la botella.
- ✓ No deberá tutear a los comensales
- ✓ Se mantendrá respeto y cordialidad en forma permanente.

Idiomas

En gastronomía existen infinidad de vocablos tanto en inglés como en francés que es importante que los camareros puedan pronunciar correctamente.

CAPACITARTE
Es ser líder de tu vida