

MÓDULO: SERVICIO DE COMEDORES, BARES Y SALONES

CLASE 8 05/05/20

OBJETIVO DE APRENDIZAJE (OA 8):

Disponer los implementos, ornamentos y utensilios en comedores, bares y salones de acuerdo con las características del evento o servicio a entregar, aplicando principios estéticos de higiene y de calidad.

APRENDIZAJE ESPERADO (AE1):

Selecciona implementos, ornamentos y utensilios, de acuerdo al tipo de servicio a entregar, considerando las normas de higiene.

OBJETIVO DE LA CLASE:

Conocer características del servicio de comedores y el reclamo.

INTRUCCIONES:

1. Leer y escribir en sus cuadernos el contenido expuesto en la presentación (al momento de volver a clases se timbrara contenido en cuadernos).
2. Escribir las dudas y enviar correo al profesor (cpousagastro@gmail.com)
3. Realizar actividad en sus cuadernos y enviar al correo cpousagastro@gmail.com
4. **FECHA DE ENTREGA 08/05/20**

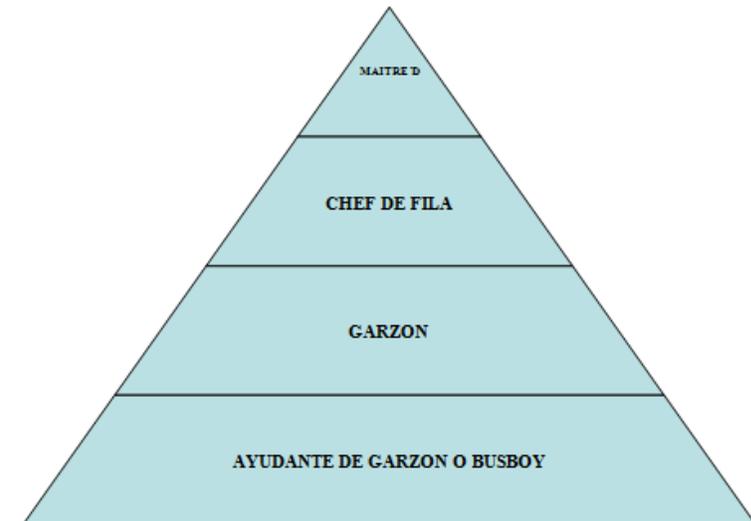
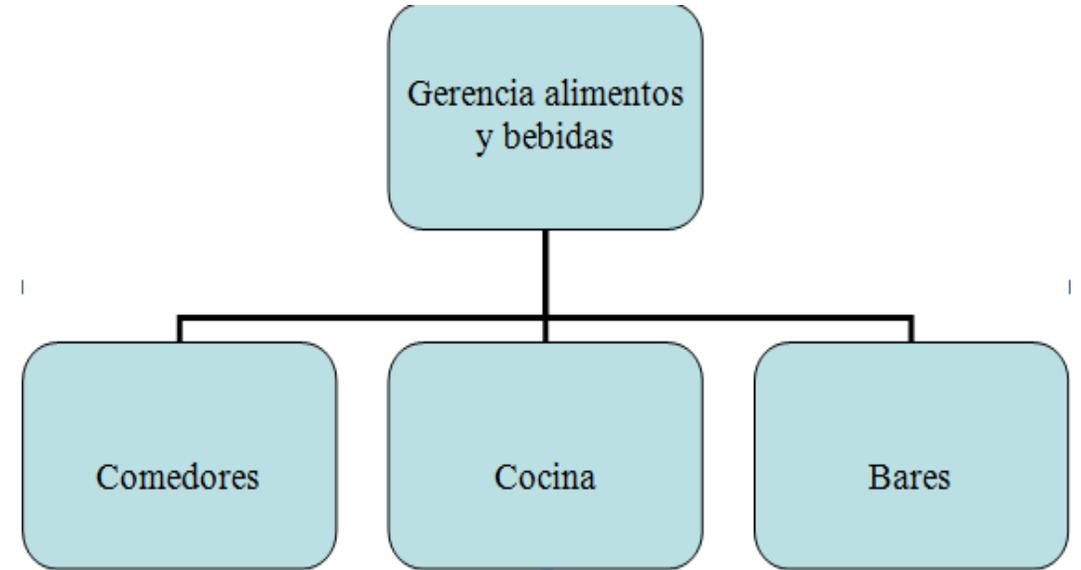
Organización de la sala

- Para conocer los distintos tipos de servicio que existen, es necesario saber cuales son las distintas posiciones o cargos que existen dentro de una unidad de negocios, de esta manera sabremos a quien dirigirnos en caso de tener alguna duda o el tener alguna queja o reclamo por parte de nuestros clientes.

Organigrama de comedores.

En esta etapa nos detendremos a ver y conocer quienes trabajan en servicio de comedores, cuales son sus responsabilidades y tareas diarias.

Organigrama de Servicio.



Orden & jerarquía:

A continuación analizaremos las distintas responsabilidades que tienen cada uno de los integrantes de la brigada de comedor:

Maitre: su puesto es controlar al personal de servicio, hacer horarios, controlar gastos y rendir cuentas al gerente, es encargado de hacer los pedidos diarios a bodega de los insumos requeridos para el funcionamiento, organizar plazas, mantener informado a su personal de las novedades del restaurante, metas de ventas, problemas de servicio, problemas recurrentes, contratar personal, realizar evaluaciones, mantener una comunicación fluida con el chef para conocer los productos que están de baja y cuales son las sugerencias del día.

Es importante comentar que el maitre debe saber cocinar, aunque muchos no tienen la práctica, se manejan con la teoría, ya que es importante para poder ofrecer un producto al cliente o para simplemente poder explicar a un comensal los distintos ingredientes y su preparado.

Chef de fila: Encargado de la apertura de comedores, revisión de horarios, mise en place, responsable de el chequeo de comedores y de mantener informado a los garzones sobre sus tareas, es responsable de chequear cada detalle del comedor antes de la apertura, reporta problemas al maitre y asimismo soluciona cualquier problema de su personal a cargo, reemplaza al maitre en su día libre.

Garzón: responsable del aseo del local, revisión de mesas, repaso de materiales, montaje de mesas, repaso de cristalería, hacer pedidos de materiales a bodega, revisar mantelería, revisar stock de comandas, mantener su presentación impecable, es responsable de las comandas ejecutadas y de las ventas que de esto se generen.

Ayudante de garzón: hacer mantequilla para el servicio, revisar aderezos para la mesa, rellenar alcuzas, chequeo de platos, complemento de tareas de garzón, estar presente y atento durante el servicio para todo lo que se necesite o necesiten los clientes.

Sommelier: Es el experto de vinos que sugiere a la clientela de los grandes restaurantes el vino apropiado para la ocasión.
A diferencia de un enólogo, la función del sommelier es la de analizar los vinos desde la perspectiva del consumidor, de una manera objetiva.

Proceso de servicio sin sommelier:

1. El maître es la persona encargada de recibir a los clientes y llevar las relaciones publicas del establecimiento, debiendo acompañar a los clientes hasta la mesa por ellos escogida o, en caso de haberla reservado anticipadamente, a la que se le haya asignado, de acuerdo con sus deseos o gustos.
2. Al llegar el cliente a la mesa acompañado por el maître, este le pedirá a un garzón que se responsabilice de la mesa, para esto el garzón o su ayudante, ayudara a los clientes, guiándolos a la mesa retirando las sillas para que estos puedan sentarse.
3. El asignar lugares de trabajo es una rutina clásica dentro del servicio, esto se conoce como ASIGNAR PLAZAS y significa que cada garzón con su ayudante, tienen a cargo ciertas mesas del comedor por las cuales deben responsabilizarse de la atención y las PRE cuentas y el cobro de estas, desde este punto, el ayudante de garzón, dispone panes y aderezos en la mesa, mientras el garzón presentara la carta a cada cliente, siempre por la derecha y tomara la orden de aperitivos para comenzar con la cena o almuerzo.
4. Una vez acomodados y ya con los aperitivos en la mesa, el maître procederá a explicar a los clientes cuales son las sugerencias del día y los diferentes platos que figuran en ella, en este punto es cuando comienzan por ordenar las entradas, platos de fondo y postres. Una vez registrados los platos, el maître punteara la comanda (proceso de marcar los platos de cada cliente, para una vez retirados de la cocina, no preguntar en la mesa que es de quien)
5. El maître se retira prudentemente, entregando las comandas al garzón y así comienza el proceso de servicio.

Proceso de servicio con sommelier:

1. El maitre es quien toma la orden de los clientes en base a sus elecciones para entradas y fondos.
2. Antes de este proceso, el garzón ofrece los aperitivos y entrega las cartas, este proceso se produce para que el cliente estimule su apetito y pueda leer la carta tranquilamente, luego de que están decididos, el maitre tomara los pedidos uno a uno, cuando termina de hacer este proceso, en locales de servicio de excelencia, hace su entrada el sommelier.
3. Él es quien se encarga de solo ofrecer vinos a los clientes, pero no cualquier vino, es valido mencionar que los sommelier son personas con estudios de enología, significa que conoce de uvas, cepas y vinos.
4. Para esto el sommelier, conversara con los clientes respecto a sus elecciones y procederá a hacer un **MARIDAJE**, que quiere decir, la mezcla perfecta entre la comida y el vino.

ACTIVIDAD

1. Describa a lo menos 3 características de cada puesto de trabajo en el servicio (maitre, chef de fila, garzón, ayudante de garzón)
2. ¿Qué es un sommelier?
3. Nombre y explique las etapas del servicio con sommelier.
4. Explique la diferencia del servicio con sommelier y sin sommelier.