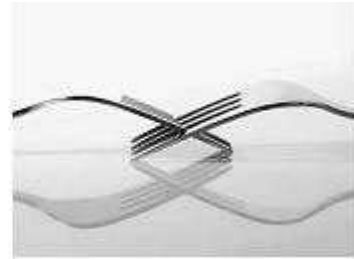


quality concepts

RECURSOS HUMANOS
EN HOSTELERÍA



Manual de Restauración -EXTRACTO-

PUEDE PEDIR EL MANUAL COMPLETO EN WWW.QUALITY--CONCEPTS.NET

Este documento está licenciado única y exclusivamente a ABC Hotels para su uso interno de formación y calidad.

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida en manera alguna ni por ningún medio, ya sea eléctrico, químico, mecánico, óptico de grabación o fotocopia, sin permiso previo de Quality Concepts.



INDICE

1	INTRODUCCION	4
2	OBJETO	5
3	ALCANCE	5
4	PERSONAL	5
5	DESCRIPCION DE PUESTOS DE TRABAJO	6
	5.1 Jefe de Restauración	6
	5.2 Jefe de Sala (Maître)	7
	5.3 Jefe de Rango	8
	5.4 Camarero y Ayudante de camarero	9
	5.5 Barman	10
6	NORMAS DE ATENCION TELEFONICA	11
	6.1 Situaciones de queja	11
	6.2 Ejemplos de cómo tomar una reserva	12
	6.3 Artículos perdidos	13
7	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO EN EL RESTAURANTE	14
	7.1 Limpieza en el Restaurante	14
	7.2 Montaje en el Restaurante	18
	7.3 Servicio en el Restaurante	20
	Ejemplo de cómo tomar una comanda correctamente	23
8	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO EN BAR Y CAFETERIA	28
	8.1 Limpieza y Montaje en Bar y Cafetería	28
	8.2 Servicio en Bar y Cafetería	29
9	PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO EN EL BUFFET	36
	9.1 Limpieza y Montaje en el Buffet	36
	9.2 Colocación de los productos	38
	9.3 Servicio en el buffet	40



10 PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO EN ROOM SERVICE	42
11 CIERRES DE CAJA	48
11.1 Cierre de caja del Desayuno	48
11.2 Cierre de caja del Restaurante	49
11.3 Cierre de caja del Bar y Cafetería	49
12 RELACIONES INTERDEPARTAMENTALES	50




1.1. Montaje en el Restaurante

1. Mesas

Turno	Acción	Material necesario
Desayuno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar estado de la lencería – mantel limpio 2. Colocar mantel y doyle 3. Colocar servilleta, cubiertos y taza según la foto 7 4. Colocar decoración según la foto 7 5. Centrar la silla con la servilleta 6. Una vez montada, echar un vistazo al estado final (cubiertos sin manchas, decoración en buen estado, etc..) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantel y doyle • Tenedor, cuchillo y cuchara de postre • Taza, plato y cucharita de café • Azucarero y cenicero • Decoración • Sal y pimienta
Almuerzo y cena	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar estado de la lencería – mantel limpio 2. Colocar mantel y cubre 3. Colocar servilleta, cubiertos y copas según la foto 11 4. Colocar plato de pan, cenicero y decoración según la foto 11 5. Centrar la silla con el plato de presentación 6. Una vez montada, echar un vistazo al estado final (cubiertos sin manchas, decoración en buen estado, cenicero limpio, etc..) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantel y cubre • Tenedor, cuchillo • Copa de agua y vino • Cenicero • Plato de pan • Decoración según turno • Sal y pimienta

2. Sala

Turno	Acción	Material necesario
Desayuno, Comida y Cena	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar la correcta limpieza del suelo, que no queden papeles, azúcar, migas, etc.. especialmente en rincones y debajo de las mesas y cortinas. 2. TEMPERATURA!! 3. Música ambiental – adecuar la música según número de comensales y ruido en general. 4. Luz – adecuar según hora y luz exterior 5. Insectos – comprobar que no haya en la sala 6. Revisar muebles de apoyo y quitar polvo, manchas, etc.. 7. Ojo! Comprobar hilos sueltos en moquetas o alfombras. 8. Comprobar el estado de las cartas 	<ul style="list-style-type: none"> • Spray insecticidas • Trapos 



3. Ultimo Check – list antes del servicio

Turno	Acción	Material necesario
Desayuno, Comida y Cena	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar estado de litos y que haya suficientes 2. Revisar el Kit Emergencia (ver diagrama siguiente) y que no falta de nada 3. Revisar estado del uniforme y del mandil de nuestros compañeros 4. Revisar que tenemos bolígrafo que funcione, mechero y bolígrafo extra, abridor 5. Colocar bien la placa de identificación 6. Comprobar que hay suficientes caramelos, tarjetas del restaurante, cerillas, y otros ammenities que tengamos 7. Pedir listado de habitaciones actualizado en recepción (para comprobar cuando se carga en una habitación, que corresponde al nombre de la persona alojada) 8. Asignación de rangos y organización de tareas 	<ul style="list-style-type: none"> • KIT EMERGENCIA • Lito, Mandil, etc • Listado de habitaciones • Ammenities

OJO!!!

Todo el personal de sala deberá conocer la carta, el menú y las sugerencias para poder orientar al cliente. Esto significa, no sólo conocer el nombre, sino los ingredientes, acompañamiento y la preparación. Igualmente, preguntar por posibles platos no disponibles por circunstancias extraordinarias, aunque el jefe de cocina debe velar en todo momento para que esto no ocurra.

Es aconsejable que al principio de cada servicio, todo el personal entre en cocina para que el chef o encargado de cocina, explique minuciosamente cada plato, y tome notas de los detalles. No hay nada peor que contestar un “no lo sé” por falta de información.

1.2. Servicio en el Restaurante

1. Saludar

Saludar al cliente amablemente cuando realicemos el primer contacto con él. En esta situación es muy importante mantener el contacto visual con el cliente y sonreír.

1. Abrirle la puerta si es posible
2. Preguntar si tiene reserva –



Si tiene: “¿A qué nombre tiene la reserva?”

Si no tiene: “Buenos días ¿cuántos serán por favor?”

Si no le podemos atender inmediatamente: “Buenos días, un momento por favor, ahora mismo le atiendo.”

Si no tenemos su mesa preparada o alguna disponible en ese momento: “En unos minutos la tendremos lista. Si es tan amable de esperar en el bar, ahora mismo le atendemos.” O “Ahora mismo no tenemos ninguna mesa libre, pero si quiere tomar algo en el bar, en unos quince minutos tendré una mesa libre.”

2. Informarse

Informarnos sobre las preferencias del cliente para estar en interior/exterior del restaurante, mesa junto a la ventana, fumador o no fumador, cuántos comensales son, etc. y en base a ello asignarle una mesa. Acompañar el cliente a la mesa.

“Si son tan amables de acompañarme.”

“Me acompañan por favor.”

3. Acompañar



PROTOCOLO

Tener unas nociones de protocolo es indispensable para trabajar correctamente en contacto con el cliente. Especialmente en un establecimiento de cierta categoría. Las normas a seguir dependen de la situación:

Situación	Orden
Comida informal	Señoras, por orden de edad Señores, por orden de edad Niños
Comida de negocios	Señoras, por orden de edad Señores, por orden de edad Importante: El último en ser servido debe ser la persona que invita
Grupos o mesas de menú concertado	Señoras, por orden de las agujas del reloj Señores, por orden de las agujas del reloj
Comida de clientes internos	Señoras, por orden de cargo profesional Señores, por orden de cargo profesional Importante: El último en ser servido debe ser el director/a del hotel
Y si no sabemos la situación que tenemos?	Seguir la regla de la comida informal que supone la base del protocolo.
Ojo! Hay que coordinar bien con cocina, los platos que deben salir primero, apuntando el orden en la comanda. Así nos aseguramos que tenemos en la mano los platos que son para las señoras, en primer lugar!	



1. Una vez determinada la mesa que se adecua a sus necesidades, **acompañar** el cliente hacia ella.
2. **Retirar** las sillas para los clientes de la siguiente manera:

SITUACION	RETIRAR A:
En caso de estar todos los camareros disponibles	A todos los comensales
En caso de sólo poder atender un camarero y el maître	A las damas, por orden de edad si hay más de dos
En caso de sólo poder atender un camarero	A una de las damas, por orden de edad

3. Si no ha sido posible **retirar el cubierto** sobrante antes de acompañarle, se hará ahora cuidadosamente de la siguiente manera:
 - a. Poner todos los cubiertos en el mismo sentido encima de la servilleta, encima del plato.
 - b. Cruzar las copas en sentido perpendicular a los cubiertos.
 - c. Ver foto 18

4. **La comanda**

1. **Entregar** en mano una carta abierta (por la derecha) a cada cliente.
2. **Pedir** a los clientes si desean tomar un aperitivo. (ojo a los coloquialismos de “quieren una cervecita – un vinito – patatillas....” No estamos en una tasca)
3. **Informar** al cliente sobre platos del día y sugerencias. En caso de que se haya acabado algún plato, informar debidamente al cliente.

FIN DEL EXTRACTO.

MANUAL COMPLETO SE PUEDE PEDIR EN WWW.QUALITY-CONCEPTS.NET