



**Universidad Popular Autónoma
del Estado de Puebla**

Escuela de Administración
de Instituciones

**Manual de Calidad en la
Prestación de Servicio
en un Salón de Banquetes
de la Ciudad de Atlixco, Puebla**
(ASPECTOS ADMINISTRATIVOS)

TESIS PROFESIONAL

Que para obtener el Título de
**Licenciado en Administración
de Instituciones**

Presenta

Rosario Eli Rangel Camacho

H. Puebla de Zaragoza Agosto 1996



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyła**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Puebla de los Angeles, a 2 de agosto de 1996.

A QUIEN CORRESPONDA:

Por medio de la presente hago constar que la alumna ROSARIO ELI RANGEL CAMACHO, con número de matrícula 220003 de la Escuela de Administración de Instituciones ha cumplido con todos los requisitos para presentar su exámen profesional.

Se extiende la presente para los fines que se juzguen convenientes.

UPAEP
ATENTAMENTE:

LIC. MARIA ELBA AMEZCUA DE NECOECHEA
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE
ADMINISTRACION DE INSTITUCIONES.
DE INSTITUCIONES

Puebla de los Angeles, a 2 de agosto de 1996.

LIC. MARIA ELBA AMEZCUA DE NECOECHEA.
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE
ADMINISTRACION DE INSTITUCIONES.
UPAEP.
PRESENTE.

La presente hace constar que se llevó a cabo la asesoría, revisión y evaluación del trabajo recepcional que la alumna ROSARIO ELI RANGEL CAMACHO con número de matrícula 220003 desarrolló como requisito para realizar su exámen profesional.

Se extiende la presente para los fines que se juzguen convenientes.

ATENTAMENTE:


L.A.E. PATRICIA CARDINTEYRO GOMEZ.

DEDICATORIAS:

A DIOS: Por la vida y todas las oportunidades que este don trae consigo.

A MIS PADRES: Esto es la culminación de su esfuerzo, gracias por el apoyo, el amor y la confianza que siempre he recibido de ustedes.

LOS AMO.

MONICA Y HECTOR: Gracias, yo sé que son con quienes siempre podré contar , estén seguros de que será recíproco.

LOS QUIERO.

SRA. BEBA: Muchas gracias por enseñarme, con su ejemplo, que la constancia da como resultado logros valiosos.

MISS PATY: Gracias por compartir conmigo sus conocimientos, por su tiempo, por contribuir a que este sueño se convirtiera en realidad.

KAROL: Amiga, gracias por brindarme tu amistad y apoyo desinteresados, por estar siempre en el lugar y momento precisos, por las porras y las cucharadas de ubicatex.

TE QUIERO MIL.

LUPITA, ELENA, RICARDO, JOSE LUIS, MARIO, MARTHA, DULCE, MARIA, TI, PEQUE, CYNTIA y todos quienes estuvieron siempre pendientes y confiaron en mí, ustedes fueron una parte importante del resultado.

GRACIAS.

INDICE

JUSTIFICACION DE LA TESIS INTRODUCCION

1. CALIDAD:

1.1. Principales teóricos de la calidad.	Pág. 1
1.2. Concepto de Calidad.	3
1.2.1. El control de calidad y la garantía de calidad.	4
1.2.2. Costos de calidad.	4
1.3. Condicionantes para el logro de la excelencia.	6
1.4. Calidad en el servicio.	6

2. SERVICIO:

2.1. Concepto de Servicio.	7
2.2. Importancia del Servicio.	7
2.3. Características de un buen servicio.	8
2.4. El servicio como bien vendible.	8
2.5. Servicio al cliente.	9
2.6. Servicio de alimentos y bebidas (Concepto, objetivo, importancia).	9
2.7. Clasificación de las instituciones de servicio de alimentos y bebidas.	10

3. SERVICIO DE BANQUETES:

3.1. Historia del servicio de banquetes.	12
3.2. Servicio de banquetes (Concepto, importancia y clasificación).	16
3.2.1. Montaje de mesas.	17
3.2.2. Formas de las mesas.	18
3.2.3. Montaje del servicio.	20
3.3. Tipos de servicio.	22
3.3.1. Servicio Inglés.	22
3.3.2. Servicio Americano.	22
3.3.3. Servicio Francés.	22
3.3.4. Servicio de Gueridón.	22
3.3.5. Servicio Kosher.	22
3.3.6. Servicio de Cocktail.	23
3.3.7. Servicio de Coffee-break.	23
3.3.8. Servicio Ruso.	23
3.3.9. Servicio de Buffet.	23
3.4. Planeación del menú.	26
3.5. Sanidad en el manejo de alimentos.	29

4. EL SERVICIO DE BANQUETES AGUA VERDE:

4.1. Breve historia del Servicio de Banquetes Agua verde.	Pág. 35
4.2. Logotipo.	35

5. PLANEACION:

5.1. Investigación de mercados.	37
5.2. Filosofía y misión.	41
5.3. Objetivos, políticas y reglamentos generales.	42
5.3.1. Departamento de administración.	44
5.3.2. Departamento de mantenimiento.	45
5.3.2.1. Programa de limpieza y manejo de basura.	46
5.3.3. Departamento de producción - cocina	50
5.4. Planeación de menús propuestos basada en las preferencias del cliente tipo.	52
5.5. Planeación de compras.	63
5.5.1. Recepción de mercancías.	65
5.5.2. Almacenamiento.	67
5.6. Planeación del servicio de comedor.	69
5.7. Planeación de ventas.	74

6. ORGANIZACION:

6.1. Organigramas.	79
6.2. Descripción y Análisis de puestos.	81
6.3. Reclutamiento y selección de personal.	91

7. DIRECCION:

7.1. Sistema de evaluación de desempeño.	93
7.2. Liderazgo y motivación.	101
7.2.1. Programa de motivación.	103

8. CONTROL:

8.1. Formas de control.	104
-------------------------	-----

CONCLUSION

ANEXO 1. ENCUESTA Y RESULTADOS DE SU APLICACION. (GRAFICAS).

ANEXO 2. ESTANDARIZACION Y COSTEO DE RECETAS; Y LISTAS DE INGREDIENTES DE LOS MENUS TIPO.

BIBLIOGRAFIA

JUSTIFICACION DE LA TESIS

Los servicios de banquetes en la ciudad de Atlixco, Pue., están ampliamente difundidos y tienen mucha demanda, pero lamentablemente comprobamos, por medio de una investigación de mercados que, los servicios alimentarios, la ambientación y servicios generales, prestados en el área de banquetes y salones de fiestas en dicha ciudad no satisfacen completamente las necesidades y expectativas de los consumidores, y estos se encuentran inconformes con ellos.

De ahí surgió la inquietud e imperiosa necesidad de elaborar éste manual, el cual proporciona al lector herramientas suficientes para dar un servicio de calidad, manteniendo siempre la excelencia en el servicio.

Este manual fué realizado para cubrir las necesidades del Salón de Banquetes "Agua Verde", ubicado dentro del club deportivo del mismo nombre, teniendo la cualidad de poder ser adecuado a las necesidades de otros servicios del mismo ramo, obviamente extrayendo su esencia y adaptándolo a los requerimientos específicos de cada salón.

La visión, liderazgo y espíritu de servicio, así como una filosofía de calidad serán consecuencia del buen desempeño de quien dirige el negocio y de sus colaboradores.

Consideramos importante mencionar que ningún manual garantiza su efectividad, pues este representa sólo una ínfima parte de lo que podemos hacer por un negocio, es sólo el inicio del proceso de mejora continua.

INTRODUCCION

Este manual fué realizado basándose en los pasos del proceso administrativo (Planeación, Organización, Dirección y Control), procurando dar a ellos una aplicación práctica al servicio de banquetes en una ciudad relativamente pequeña.

La primera parte proporciona bases teóricas que fundamentan las alternativas de acción enumeradas en el cuerpo del manual.

La planeación, incluye la filosofía y misión que consideramos adecuada para este tipo de servicio, así como objetivos, políticas, reglas, procesos y procedimientos para cada departamento, basándonos en las teorías de calidad y excelencia que deben regir a toda empresa, y sobre todo en los resultados arrojados en la investigación de mercados, la cual refleja las demandas de nuestros consumidores.

Las partes de organización, dirección y control, darán la pauta para la formación de un equipo de trabajo comprometido, bien entrenado, motivado e identificado con la filosofía de la empresa, pues son ellos quienes lograrán que lo planeado se lleve a cabo con éxito y quienes mantendrán por encima de todo la calidad en el servicio, dando lo mejor de sí, colaborando en el buen logro de los objetivos de la empresa, controlando y evaluando constantemente para dar lugar a un excelente servicio.

CAPITULO 1

CALIDAD:

- 1.1. Principales teóricos de la calidad.
- 1.2. Concepto de Calidad.
 - 1.2.1. El control de calidad y la garantía de calidad.
 - 1.2.2. Costos de calidad.
- 1.3. Condicionantes para el logro de la excelencia.
- 1.4. Calidad en el servicio.

I. CALIDAD:

El concepto de calidad a evolucionado mucho desde sus comienzos. En un principio, la calidad se definía como:

"Elaborar productos que se ajusten a los requisitos del cliente".¹

Actualmente el factor más importante en el desarrollo de una filosofía de calidad, es el cliente, y en base a las expectativas y necesidades del mismo, la empresa deberá planear y desarrollar las actividades de cada departamento que la integra.

1.1 Principales Teóricos de la calidad:

- Philip Crosby: Define la calidad como un ajuste a las especificaciones que el cliente espera de un producto o servicio y sus principales aportaciones son: Los cuatro absolutos de la calidad, La vacuna de la calidad y catorce pasos hacia la mejora de ésta, poniendo como base el compromiso de la dirección.

Crosby piensa que la manera de mejorar y llevar adelante a una empresa es desarrollando un buen liderazgo en la dirección, que se encargue de inculcar a los miembros de la empresa el concepto de cero defectos, introduciendo actividades de prevención para asegurar que no se produzcan errores.

- W. Edwards Deming:

Su filosofía dicta que la mejora de la calidad se consigue por medio del control estadístico de todos los procesos que se lleven a cabo en la empresa, y con la reducción de las variables en los mismos. Afirma que la dirección debe fomentar la participación de todo el personal de la empresa para que contribuyan al logro de las mejoras.

Deming desarrolla 14 puntos para el logro de la mejora continua de la calidad, que pueden resumirse en:

- 1.- Hacer un propósito de mejora continua, adoptando una filosofía que incorpore la calidad al producto.
- 2.- El compromiso debe empezar por la dirección y continuar con todos y cada uno de los departamentos de la empresa derribando barreras entre ellos y manteniendo una excelente comunicación.

¹ Citado por: MUNRO - FAURE, Lesley y Malcolm; "La calidad total en acción"; pág.18.

- 3.- Promover la educación, la formación en el puesto de trabajo y la mejora personal.
- 4.- Trabajar en conjunto todos los componentes de la empresa, buscando conseguir el cambio en el funcionamiento de la empresa en forma coherente con los puntos anteriores.

- Joseph Juran: Cómo sus homólogos, cree que la gran mayoría de los problemas de calidad son provocados por la dirección, y que la única manera de mejorar la calidad es a través de la participación de la dirección. Opina que la calidad debe ser planificada y propone una trilogía de la calidad, cuyos conceptos son los siguientes:

1. Planificación de la calidad.
2. Control de la calidad.
3. Mejora de la calidad.

Para planificar adecuadamente la calidad, propone:

- Identificar a los clientes y sus necesidades, incluyendo a los clientes internos así como a los externos.
- Introducir las necesidades de los clientes al lenguaje de la empresa.
- Establecer y optimizar el producto o servicio prestado para satisfacer estas necesidades.
- Desarrollar y mejorar los procesos que nos llevan al producto o servicio final.

- Kaoru Ishikawa: Su labor ha sido la utilización de estadísticas para mejorar la calidad en la industria japonesa. Desarrolló la teoría de los círculos de calidad, aplicando técnicas de resolución de problemas que permiten investigar eficazmente los problemas, identificar las causas de los aciertos y fallos en la calidad y la implantación de soluciones para eliminar las fallas y mejorar la calidad. También realizó un diagrama de causas y efectos que se utiliza en los círculos de calidad para identificar, clasificar y relacionar las posibles causas de un problema.

Entre las semejanzas que existen refiriéndonos a las ideas de los teóricos de la calidad, podemos mencionar las siguientes:

- La calidad es la clave para el éxito de una empresa. Una atención inadecuada a la calidad conduce a largo plazo al fracaso de la empresa.
- Las mejoras de la calidad requieren el compromiso pleno y continuo de la dirección para tener éxito.
- La mejora de la calidad con éxito exige un cambio de la cultura de toda la organización.

- La mejora de la calidad siempre exige formación para todos los miembros de la empresa.
- El éxito en la mejora de la calidad requiere un compromiso absoluto de la alta dirección y de la participación activa de todos los trabajadores.

Sin embargo, cada empresa es única y todo programa de mejora de la calidad debe adaptarse a la naturaleza de la misma, es decir no existe un modo único de llegar al éxito por medio de la mejora continua de la calidad.

1.2 Concepto de Calidad:

Para poder desarrollar un entorno donde la calidad siempre esté presente, necesitamos, básicamente, que la dirección esté dispuesta a comprometerse ampliamente con todo lo que representa la calidad como filosofía y forma de vida, obteniendo como recompensa, una reducción en costos, un aumento significativo en las ventas, la fidelidad y confianza de los clientes y un gran incremento en la competitividad y rentabilidad del negocio. Definamos pues el concepto de calidad:

*** CALIDAD:** *"Es el nivel de excelencia que la empresa a elegido alcanzar para satisfacer las expectativas y necesidades que impone el cliente o la empresa, el nivel de servicio que debe alcanzar".²*

Es el conjunto de cualidades que identifica a un producto o servicio y que proporciona una ventaja competitiva frente a sus homólogos en el mercado. Dicha ventaja se obtiene al atender a las demandas del mercado meta respondiendo al valor monetario que el cliente esté dispuesto a solventar de acuerdo a sus expectativas y necesidades.

Al momento de proporcionar un servicio, todo contacto que se establezca entre cliente y empresa, contribuye a que éste se forme una imagen de la misma, por lo tanto, es de suma importancia que todo producto o servicio atienda a las especificaciones y exigencias del cliente y las satisfaga generosamente.

"La calidad la definen los clientes. En primer lugar, se consideran los requisitos que el cliente exige o busca. A continuación, se produce exactamente lo que él desea, en el tiempo acordado y con un costo mínimo".³

² Cfr. HOROVITZ, Jacques; "La calidad del servicio (A la conquista del cliente)"; pág. 1

³ Cfr. HOROVITZ, Jacques; "La calidad del servicio (A la conquista del cliente)"; pág. 16.

1.2.1. El control de calidad y la garantía de calidad:

" El control de calidad es un sistema de actividades diseñadas para valorar la calidad del producto o del servicio que se sirve al cliente".⁴

El control de calidad es sumamente importante en cuanto a servicio de alimentos se refiere, puesto que algún error en la preparación, presentación, o alguna contaminación que se presente en los alimentos, puede repercutir y por mucho, en la preferencia, y sobre todo en la salud de nuestros clientes, afectando directamente a la imagen de la empresa.

En el control de calidad, también es importante atender a las especificaciones del cliente, es decir, a las características que el cliente espera obtener del servicio que ha contratado, pues si no las tomamos en cuenta, el cliente no quedará completamente satisfecho.

" La garantía de calidad es un sistema de gestión diseñado para controlar las actividades en todas las etapas: elección del tipo de servicio, producción, montaje del salón, y el momento de llevar a cabo el servicio; para evitar problemas de calidad, y asegurarse de que sólo llegan al cliente productos y servicios que se ajustan a las especificaciones. Los elementos clave de un sistema eficiente de garantía de calidad son los siguientes:

- 1. Un sistema eficaz que defina el entorno de calidad dentro de la empresa.*
- 2. Chequeo periódico del funcionamiento de dicho sistema, para asegurarse de que es eficiente; y para revisar que se apega a las especificaciones que el cliente solicita y que son variables".⁵*

1.2.2 Costos de calidad:

" Los costos de calidad son todos los costos en que incurre la empresa para asegurarse de que el servicio total que sirve a los clientes se ajusta a las especificaciones de los clientes".⁶

En el caso de los servicios de banquetes, los costos de calidad deben vigilarse y medirse constantemente, pues es muy fácil caer en desperdicios, por ejemplo, cuando llevamos a cabo la pre-preparación de los alimentos, si ésta no ha sido realizada con el debido cuidado, puede resultar que todo el trabajo que hicimos por adelantado, se viene abajo y lo tenemos que volver a realizar, con el tiempo en nuestra contra, lo cual

⁴ MUNRO - FAURE, Lesley y Malcolm; "La calidad total en acción"; pág.23.

⁵ Idem.

⁶ Cfr. MUNRO - FAURE, Lesley y Malcolm; "La calidad total en acción"; pág. 47.

repercutirá en la calidad del producto final. Existen también los costos que tienen que ver con las actividades de apoyo, que en este caso podrían ser el montaje del salón, el almacenamiento, la recepción de mercancías y la organización del servicio de comedor. Y los costos ocultos, como todas las oportunidades que fueron desaprovechadas y el desmoralizamiento del personal.

Según los señores Munro- Faure⁷, existen dos tipos de costos relacionados con la calidad, y son:

Los costos de conformidad o costos de prevención, son todos aquellos que están relacionados con realizar correctamente las actividades a la primera, podemos tener como ejemplo los costos que pueden evitarse si existe una buena redacción de los procedimientos que definen como deben realizarse las tareas, la formación de los trabajadores les permite comprender como deben llevarse a cabo las tareas que les han sido encomendadas, un buen mantenimiento de equipo e instalaciones, la planificación de los procesos para garantizar la calidad y la mejora de la calidad de las materias primas o productos que requerimos de nuestros proveedores, mediante la entrega de un catálogo con las especificaciones que requerimos de cada producto.

Los costos de no conformidad son todos aquellos que son causados por fallas como, no hacer el trabajo adecuado y no ejecutar correctamente una actividad a la primera. Ejemplo: Desperdicio de productos, pérdida de eficiencia, quejas de los clientes, exceso de stocks, retrasos en los cobros y obsolescencia de stocks.

⁷ Ibidem.; págs. 52 a 57

1.3 Condicionantes para el logro de la excelencia:

- El firme propósito de alcanzarla.
- Integración del equipo mediante un fin común u objetivo.
- Información y motivación como producto de una buena comunicación.
- Compromiso de los miembros del equipo a hacer las cosas bien desde la primera vez.
- Calidad intrínseca del producto o servicio.
- Consistencia en el actuar.
- Tomar en cuenta la opinión de los demás (Compañeros de trabajo, clientes, subordinados, etc.)
- Atención a los detalles valorándolos como enaltecedores de la imagen.
- Reconocimiento de las buenas acciones en todos los niveles.
- Tolerancia excesiva con los clientes, especialmente si están insatisfechos.
- Prometer cumplir y hacerlo.

1.4 Calidad en el servicio:

La calidad en el servicio es sumamente importante, puesto que el proporcionar confiabilidad, exactitud y un grado alto de servicio hace que el cliente nos prefiera y se sienta conforme con nuestro trabajo.

El cliente tiende a evaluar y comparar constantemente, por lo tanto el establecer un nivel de calidad y mantenerlo mediante estándares, contribuye al mantenimiento e incremento de nuestra clientela.

"La calidad total de un servicio es una fusión de tres componentes. Los tres componentes son:

Imagen corporativa: La imagen general que tiene la organización y su atractivo en general.

Calidad técnica: si el servicio ofrece los atributos técnicos apropiados.

Calidad funcional: como se presta el servicio".⁸

⁸ Citado por: COWELL, Donald W.; "Mercadeo de Servicios, un nuevo enfoque: del operativo al perceptivo"., págs. 115 y 116.

CAPITULO 2

SERVICIO:

- 2.1. Concepto de Servicio.
- 2.2. Importancia del Servicio.
- 2.3. Características de un buen servicio.
- 2.4. El servicio como bien vendible.
- 2.5. Servicio al cliente.
- 2.6. Servicio de alimentos y bebidas (Concepto, objetivo, importancia).
- 2.7. Clasificación de las instituciones de servicio de alimentos y bebidas.

II. SERVICIO:

2.1 Concepto:

SERVICIO: Es el conjunto de cualidades complementarias al producto o servicio prestado, las cuales dan a este un valor adicional al precio, imagen y prestigio del mismo y satisfacen las necesidades del cliente ya sea en forma grupal o individual.

"El servicio abarca todo lo concerniente al primordial y máximo esfuerzo que hacen los prestadores de los mismos, para complacer satisfactoriamente a las personas que lo soliciten".⁹

Stanton define al servicio como: *"Actividades identificables por separado, esencialmente intangibles que dan satisfacción a deseos y que no están necesariamente ligadas a la venta de un producto u otro servicio. Producir un servicio puede o no requerir el uso de bienes tangibles. Sin embargo, cuando se requiere ese uso, no hay ninguna transferencia de título (propiedad permanente) a estos bienes tangibles".¹⁰*

Mientras que el concepto de Kotler versa: *" Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no produce la propiedad de algo. Su producción puede o no estar ligada a un producto físico".¹¹*

2.2 Importancia del servicio:

Su importancia radica en que puede significar la diferencia entre nuestro servicio y el que es proporcionado por la competencia, dando como resultado un incremento en ventas, ya que el cliente no sólo busca satisfacer la necesidad material de alimentarse sino también la necesidad de sentirse integrado a un grupo selecto de clientes y tener la posibilidad de compartir momentos gratos, en un ambiente agradable, con sus amigos, familiares, compañeros de trabajo, etc.

⁹ GAMBOA, Benjamín; "Cultura gastronómica"; pág. 258.

¹⁰ Citado por: COWELL, Donald W., "Mercadeo de servicios, un nuevo enfoque: del operativo al perceptivo; pág.24.

¹¹ Idem.

2.3 Características de un buen servicio:

- Vigilar la calidad antes de prestar el servicio.
- Oportunidad y rapidez al prestarlo.
- Es intangible
- Previsión, flexibilidad y adaptación a las necesidades del cliente, normales y especiales.
- Son precederos e inseparables de la persona que los proporciona.
- Son heterogéneos porque muchas veces el producto implica servicio al venderlo.
- Comunicación efectiva, lenguaje corporal positivo y lenguaje verbal apropiado, tono de voz amistoso y hospitalario.
- Retroalimentación cliente - empresa y viceversa.
- Organización del trabajo.
- Actitud positiva frente a situaciones difíciles.
- Sugerencias útiles al cliente.
- Tratar a los clientes difíciles, cortés y constructivamente.
- Personalizar el servicio, provocando una interacción entre comprador y vendedor, cubriendo sus expectativas.
- Punto de comparación, experiencias vividas.
- Al prestar un servicio profesional, se reduce la incertidumbre.

2.4 El servicio como bien vendible:

Es difícil identificar al servicio como un producto, puesto que al vender un servicio, el beneficio recibido, es intangible y se basa en los requerimientos de los clientes.

Según Gronroos *"el servicio tiene dos niveles de conceptos sobre el servicio: El concepto general que se refiere al producto esencial que se está ofreciendo, por ejemplo: Un servicio en un restaurante ofrece una solución a las necesidades alimentarias del cliente. Y los conceptos específicos que son aquellos requerimientos especiales que el cliente requiere y lo hacen diferente, como: El tipo de decoración y montaje de un salón de banquetes".¹²*

"Deben definirse los beneficios que la empresa de servicios aspira a prestar y cuales son los atributos del servicio que expresan mejor el beneficio del consumidor, prestando atención al proceso del servicio, es decir las formas y medios en que se produce, distribuye y consume el servicio identificando el segmento del mercado. Crear una imagen del servicio para facilitar la clara

¹² Cfr. COWELL, Donald W.; "Mercadeo de servicios, un nuevo enfoque: Del operativo al perceptivo; pág. 106.

comunicación entre la organización de servicios y los clientes potenciales. A esto se le llama fórmula del servicio, según Eiglier y Langeard".¹³

El servicio se conforma por ciertos elementos tales como:

El producto tangible que en el caso del servicio de banquetes, se refiere a los productos alimenticios, que incluye el nivel de calidad, la presentación del platillo, la conformación del menú, las bebidas, la decoración del salón.

El producto aumentado que son los beneficios que se ofrecen en adición a los productos tangibles, como el servicio amable y atento del personal de servicio de comedor.

El servicio en conjunto, es decir, el resultado de proporcionar los productos tangibles y el producto aumentado.

Y los extras que no son sino medios para superar a la competencia proporcionando beneficios que los competidores no prestan.

2.5 Servicio al cliente:

El servicio al cliente es uno de los principales motivos por los cuales las empresas mantienen a sus compradores satisfechos y los mueven a regresar, la calidad y excelencia en el servicio deben ser constantes, buscando la manera de lograr un estándar de tal modo que cuantas veces nos visite nuestro cliente, siempre encuentre las mismas características que lo atrajeron, atendiendo a los detalles y procurando incrementar el nivel de servicio (valor añadido), evitando caer en la conformidad.

2.6 Servicio de Alimentos y Bebidas:

Es aquel que contribuye a la conservación de la vida física del ser humano, por medio de la satisfacción de sus necesidades alimentarias y nutricionales.

¹³ Cfr. COWELL, Donald W., "Mercadeo de servicios, un nuevo enfoque: del operativo al perceptivo; págs. 106 y 107.

El objetivo del Servicio de Alimentos y bebidas es: PROPORCIONAR ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA MEJOR CALIDAD, NUTRITIVOS, BIEN PREPARADOS, BALANCEADOS Y APETITOSOS, BAJO ESTANDARES ACEPTABLES DE SANIDAD, A LOS CLIENTES QUE LO SOLICITEN POR MEDIO DE UN SERVICIO AGRADABLE Y PERSONAL A PRECIO JUSTO Y EN UN AMBIENTE COMFORTABLE DONDE EL COMENSAL DISFRUTE Y SE SIENTA COMODO.

“La importancia del Servicio de Alimentos radica en que satisface la necesidad vital del hombre de reponer la energía que consume diariamente por medio de los nutrientes que proporcionan los alimentos, de lo contrario, su salud menguaría . No sólo es importante alimentarse, sino también la forma de hacerlo, requiriéndose un servicio con calidad. El hecho de que el comensal se sienta atendido de la mejor manera, cómodo y satisfecho con el servicio, permite a su vez que quien lo ha prestado, se sienta bien consigo mismo por el buen desempeño de su trabajo”.¹⁴

2.7 Clasificación de las instituciones de Servicio de Alimentos y Bebidas:

Las instituciones de servicio de Alimentos y bebidas, se clasifican en:

- Comerciales: Son aquellas que brindan servicio de alimentos con fines de lucro.
- De prestaciones: En ellas el servicio de comedor lo proporciona la empresa como complemento del salario.
- De asistencia: Son las que brindan el servicio de alimentos buscando crear buenos hábitos alimenticios entre los miembros de alguna comunidad, ayudándolos e instruyéndolos.

En cuanto a las instituciones comerciales, las más comunes son los restaurantes, y podemos encontrar:

- Restaurante Gourmet o de Lujo: Es aquel que ofrece platillos que atraen a personas aficionadas a comer manjares delicados. El servicio y los precios están de acuerdo con la calidad de la comida por lo que estos restaurantes son los más caros y lujosos de todos los establecimientos de servicio de alimentos.
- Restaurante de Especialidades: Este tipo de restaurante ofrece un sólo estilo de cocina, y una variedad limitada de platillos. Se especializa en una determinada clase o nacionalidad de alimentos. Por ejemplo: Cocina Francesa, Italiana, Libanesa, Mexicana, Grills.

¹⁴ Citado por: GONZALEZ ANDRADE, Rocío Carolina; ROBLES ÑECO, Daytri; MALDONADO CERVANTES, María de la Luz y RANGEL CAMACHO, Rosario Elí; “Seminario de Hospitalidad II; Cafetería Universitaria”; Dirigido por: ALVAREZ DE HERNANDEZ, Jessica Avril.

- Restaurantes Convenientes: Este tipo de restaurante se caracteriza fundamentalmente por un servicio rápido. El precio de los alimentos en éstos restaurantes es la confiabilidad y limpieza del establecimiento que debe ser intachable, por lo que éste tipo de establecimientos goza de confiabilidad y preferencia. Ejemplos: Auto-servicios, cafeterías.
- Restaurante de tipo familiar: Las características de éstos es la confiabilidad que ofrecen a sus clientes, en términos de precios y servicio estándar, por lo general pertenecen a cadenas o bien están bajo una franquicia que consiste en arrendar el nombre de una institución conocida y todo lo referente a la misma.
- Snack Bar: Se caracteriza por un menú sencillo, servicio de bebidas, en un local de tamaño muy reducido donde no hay asientos, poco personal, y generalmente se encuentra dentro de hoteles, clubes y centros comerciales.
- Drive-in: Proporcionan servicio de alimentos en el automovil del comensal, se puede consumir en el estacionamiento o para llevar, los alimentos son presentados en material desechable y su preparación es de elaboración sencilla. El menú se presenta con anuncios luminosos y a la vista del cliente, es un servicio relativamente económico. Las meseras que atienden a los clientes en sus coches, son llamadas Car - Hops.
- Konditori: Anteriormente se les conocía como casas de té. El menú se basa en pastelería francesa, bocadillos, bebidas calientes y no alcohólicas.
- Vending Machine (Máquinas Expendedoras): Dan un servicio rápido sin importar el valor nutricional de los productos.

El servicio de banquetes forma parte de las instituciones comerciales, pues su fin es lucrativo, y será descrito ampliamente, en un apartado especial.

Dentro de las instituciones de prestación de servicio de alimentos, podemos encontrar:

- Comedores industriales: El servicio es auspiciado por la empresa, y es proporcionado por ella misma o por un concesionario como una prestación adicional al sueldo. Este servicio es un factor importante de integración y motivación, favorece a la empresa puesto que contribuye al mejoramiento del trabajo de equipo. Se proporciona el servicio que más favorezca a la empresa, según el tipo de gente que asiste y las condiciones de trabajo. Deben tomarse en cuenta los requisitos de una dieta (Adecuada, Variada, Balanceada, Completa y Suficiente).

Dentro de las instituciones asistenciales encontramos a los comedores escolares dentro de los internados, el objetivo de estos establecimientos es alimentar y nutrir a las personas internas y formarles hábitos alimenticios y buenas costumbres en la mesa.

CAPITULO 3

SERVICIO DE BANQUETES

- 3.1. Historia del servicio de banquetes.
- 3.2. Servicio de banquetes (Concepto, importancia y clasificación).
 - 3.2.1. Montaje de mesas.
 - 3.2.2. Formas de las mesas.
 - 3.2.3. Montaje del servicio.
- 3.3. Tipos de servicio.
 - 3.3.1. Servicio Inglés.
 - 3.3.2. Servicio Americano.
 - 3.3.3. Servicio Francés.
 - 3.3.4. Servicio de Gueridón.
 - 3.3.5. Servicio Kosher.
 - 3.3.6. Servicio de Cocktail.
 - 3.3.7. Servicio de Coffee- break.
 - 3.3.8. Servicio Ruso.
 - 3.3.9. Servicio de Buffet.
- 3.4. Planeación del menú.
- 3.5. Sanidad en el manejo de alimentos.

III. SERVICIO DE BANQUETES:

3.1 Historia del Servicio de Banquetes:

"Desde muy lejanos tiempos, los hombres sintieron el impulso de reunirse para celebrar sus ritos y los grandes acontecimientos; y probablemente de una manera inmediata nació la costumbre del banquete, que los pueblos orientales transformaban en auténtica ceremonia".¹⁵

De acuerdo al testimonio que proporcionan las abundantes pinturas y murales de los siglos X al IV a.C., podemos afirmar que entre los pueblos del Medio Oriente, como Asirios, Caldeos, Persas y Babilonios, ya existían las grandes celebraciones y banquetes.

Entre los persas, era costumbre servir el vino antes de comenzar un banquete. Egipto contaba con menús muy elaborados y peculiares, elegancia en el arreglo de los salones y hermosas esclavas que bailaban alrededor de las mesas para amenizar el festejo.

En Grecia, no era correcto comer solo, surgiendo pues la costumbre de comer en compañía y celebrar con fastuosas fiestas las grandes ocasiones. Los menús eran opulentos y el arreglo de sus salones era encomendado a expertos; *"las artes eran la base para decorar mesas a cuyo alrededor se colocaban los invitados, recostados en camas cubiertas con ricos tapices de púrpura".¹⁶* Las esclavas más bellas se encargaban de servir los manjares y era muy común que mientras los comensales degustaban las viandas, una lluvia de pétalos de flores cayera sobre los mismos.

"Los vinos griegos eran examinados y clasificados antes de servirse; a mayor fuerza del vino, el tamaño de la copa era mayor".¹⁷

En Roma, el servicio de los platillos, seguía un orden establecido, entremés, plato fuerte a base de pescados o carnes y postres; la opulencia de las mesas se debía a la abundancia de platillos acompañados por los mejores vinos.

¹⁵ ENCICLOPEDIA SALVAT DE LA COCINA; Pág. 79.

¹⁶ BRILLAT SAVARIN, Antelmo; "Fisiología del Gusto"; pág. 295.

¹⁷ Idem.

Al principio, se acostumbraba el comer en una especie de bancos de madera con incrustaciones de oro, marfil o piedras preciosas, posteriormente se adoptó la costumbre de comer sentados en bancas alargadas con cupo para tres personas.

El banquete ofrecido por Julio César a su regreso de Oriente, *"se prolongó durante varias jornadas y en él participaron, ante más de veinte mil mesas, doscientos sesenta mil personas aproximadamente. Los vinos servidos fueron los mejores Palermos, Mesinos y Lesbos"*.¹⁸

En el siglo V o Edad Media, los grandes señores derrochaban fortunas en el montaje de un banquete.

"En el año 1000 d.C., en las Casas Reales, donde comían diariamente entre 150 y 250 personas en las que contaban nobles, caballeros, plebeyos, criados, etc.; eran servidos diez diferentes desayunos; el mejor para el Conde y su dama, el menos suculento para los plebeyos y criados. La misma norma se seguía en las demás comidas. La comida principal se acompañaba con tres tipos diferentes de pan, diversos tipos de vinos y arenques ahumados. El Cheff de la cocina debía presentarse, elegantemente vestido y usando una cadena dorada, ante su amo para ofrecerle los mejores platillos. Las mesas debían montarse elegantemente, con arreglos florales en el centro y candeleros de plata; en la decoración del salón no faltaban abundantes candiles. Las personas destinadas a servir la mesa eran enseñadas a hacerlo con excelente cortésia y a su debido tiempo. Otra de sus normas era que cada noble y caballero debía de rezar para bendecir los alimentos antes de comer".¹⁹

A fines de la Edad Media surgió el servicio inglés y floreció un nuevo arte en la cocina, durante el reinado de Ana de Inglaterra.

*"Durante la época del Renacimiento, siglo XV y XVI, la gastronomía renacentista puede definirse como la cocina del poder y del lujo. Aparece en Francia el uso de las copas de cristal que sustituyeron a las de metales preciosos y la mesa era puesta con finas porcelanas. Posteriormente, gracias a los licoristas que Catalina de Médicis llevó a Francia, el aguardiente pasó de ser medicina, a ser un objeto de delicias."*²⁰

¹⁸ ENCICLOPEDIA SALVAT DE LA COCINA; pág. 85.

¹⁹ BROOKS, Bessie y WOOD, Lavelle; "VID, food Service in Institutions, Section one, págs. 5 y 6.

²⁰ Cfr. ENCICLOPEDIA SALVAT DE LA COCINA; págs. 102, 109 y 111

"La influencia de la Cocina Francesa en los siglos XVII y XVIII fué imitada en toda Europa. El adorno de las mesas era sublime y gigantesco, en el arte culinario y la elaboración de menús ésta se distinguió por llevar gran variedad de condimentos".²¹

En el siglo XVIII comienza el servicio francés y el ruso, destacando la cocina francesa por encima de la del resto de los países europeos. Aparece en Francia el primer restaurante en 1765 en las calles de Des Poulies París, cuyo propietario se llamaba Boulanger, en el que se presentaba la siguiente parodia: *"Venite ad me omnes qui estomacholaboratis et ego vos restaurabo"*²², que significa: Venid a mí hombres cuyo estómago esté vacío y yo os restauraré. De aquí surgió la palabra restaurante que significa restablecimiento.

Más adelante en *"1814, el hundimiento del Imperio Napoleónico, hace que estos restaurantes conozcan una época de singular esplendor y extiendan las delicias de la Cocina Francesa en toda Europa"*.²³

"En el siglo XIX, la gastronomía francesa es conocida en todo el mundo, dándose a conocer nombres de afamados gastrónomos como Marie - Antoine Careme, quien es considerado como el fundador de la cocina clásica. Su fama proviene de ser el creador de los primeros pasteles de boda, esculturas de azúcar, sebo e hielo".²⁴

" Georges Auguste Escoffier, fué el más grande chef de este siglo, es reverenciado por los chefs y gourmets como el padre de la cocina del siglo XX. Sus dos principales contribuciones fueron la simplificación de la cocina, el menú clásico y la reorganización de la cocina. Es difícil creer que los elaborados banquetes de Escoffier sean simples, pero en el típico banquete del siglo XVIII, cada tiempo constaba de casi veinte platillos o más, la mayoría una gran variedad de carnes y aves, todos colocados en la mesa al mismo tiempo. Con las reformas de Escoffier, esto se redujo a sólo uno o dos platillos por tiempo, los cuales podían ser comidos uno enseguida del otro armoniosamente y pudiendo así ser degustada su delicadeza y simplicidad. Y en cuanto a la simplificación de la cocina, desarrolló un moderno lugar de trabajo que fué mejorado por los cambios y simplificaciones de los platillos y menús que

²¹ Cfr. BRILLAT SAVARIN, Antelmo; "Fisiología del Gusto", pág. 309 y ENCICLOPEDIA SALVAT DE LA COCINA, pág. 115.

²² ENCICLOPEDIA SALVAT DE LA COCINA; pág. 129.

²³ Idem.

²⁴ GISSLEN, Wayne; Professional cooking, pág. 4

*instituyó, ese sistema es aún utilizado especialmente en grandes hoteles y restaurantes de servicio completo".*²⁵

"En la época prehispánica podía también hablarse de comidas del diario y comidas ceremoniales o festivas. Durante las fiestas no sólo se preparaban platillos especiales más ricos y elaborados, como el mole, sino que además se comía en abundancia. Muchas fiestas correspondían, por tanto, al tiempo en que se celebra la cosecha; en ellas era necesario compartir para demostrar solidaridad o estatus. La imposibilidad de conservar determinaba también la forma de consumo. Muchos alimentos debían consumirse pronto, de lo contrario se echaban a perder. Todavía en muchos pueblos, el que mata un venado celebra y lo reparte entre los amigos, siempre con la idea de que en otra ocasión será correspondido.

Entre los alimentos especiales estaban asimismo los de tipo ritual como el amaranto y la tierra, cuyo consumo era simbólico. Cabe también mencionar que ciertos alimentos se recomendaban o se prohibían a manera de dieta, para evitar las enfermedades o curarlas.

*A partir de la conquista empezaron a darse una serie de cambios en Mesoamérica. Por un lado la comida tradicional indígena se enriqueció con una gran cantidad de plantas y animales que fueron rápidamente aceptados como los pollos, el ganado vacuno, la caña de azúcar, la cebolla, el arroz...El mestizaje fue tal, que muchas de las cosas que ahora consideramos típicamente nuestras tienen en realidad elementos extranjeros. Ningún cereal logró sin embargo sustituir el maíz, ninguna leguminosa se impuso sobre el frijol. Muchas de las hortalizas fueron como el betabel y zanahoria, o incluso granos como el centeno, son aun poco aceptados por una buena parte de la población."*²⁶

*"El crecimiento de los servicios mexicanos de alimentos prometen el desarrollo de una nueva cocina y excelentes chefs. La tecnología continuará haciendo grandes cambios en esta industria, y exigirá grandes cambios también en cuanto a la gente que se dedica a este negocio, desarrollando novedosos platillos y comidas de alta calidad".*²⁷

²⁵ Idem.

²⁶ FOMENTO CULTURAL BANAMEX, A.C.; Presencia de la comida prehispánica; pág. 10

²⁷ GISSLEN, Wayne; Professional cooking; págs. 5 y 6.

3.2 Servicio de Banquetes:

"Por Servicio de Banquetes se comprende, la atención especial a grupos de personas que celebran algún acontecimiento. Esta clase de servicio se considera a partir de 50 comensales". ²⁸

Definamos pues el concepto de BANQUETE:

Es un servicio de alimentos y bebidas, espléndido, elaborado, cuyo principal objetivo es la celebración de algún acontecimiento importante y especial, contando con un número conocido de personas, un menú escogido y hora y fecha establecidas con anterioridad.

Existen tres factores determinantes de la estructura de un banquete: el menú, el servicio y el espacio con que se cuenta para ofrecerlo. Para armonizar estos tres aspectos, se requiere de una perfecta organización, respaldada por un experimentado profesional al frente de las cocinas, un personal de comedor altamente capacitado y bien dirigido y un espacio que permita el lucimiento y el desarrollo de un buen trabajo.

El negocio de banquetes, está destinado a proporcionar un servicio especializado en la celebración de eventos contando con la infraestructura necesaria, a particulares, empresas o asociaciones que lo soliciten, generando importantes utilidades para la empresa.

La prestación de este servicio empieza con la promoción de los servicios de alimentos y bebidas que el negocio ofrece, el tipo de salón de que se trata, y los diversos servicios extras con que cuenta, tales como: Decoración del salón, contratación de orquestas, arreglos florales.

Los banquetes pueden clasificarse en:

- Banquetes formales: Son aquellos en donde se sirven desayunos, comidas o cenas con motivo de la celebración de bodas, cumpleaños, bautizos, etc.
- Cocktails: Se presta el servicio de bebidas y canapés.
- Buffets: Se monta una diversidad de platillos que cada comensal se encarga de servirse.
- Recepciones diplomáticas: En las cuales, se emplea un plano de los lugares que cada comensal ocupará. Debe planearse y llevarse a cabo de acuerdo al protocolo diplomático.
- Conferencias y Convenciones: El servicio consiste en café, refrescos, galletas y/o bocadillos.

²⁸ GAMBOA, Benjamín; "Cultura Gastronómica"; pág. 262.

- Cena-baile: Celebración en la que se presta el servicio de alimentos y es amenizada por grupos musicales, orquesta o variedad.
- Té canasta: Se proporciona servicio de té, café, galletas y/o bocadillos.

Existen ciertos puntos importantes que deben considerarse al preparar un banquete:

3.2.1. Montaje de las mesas:

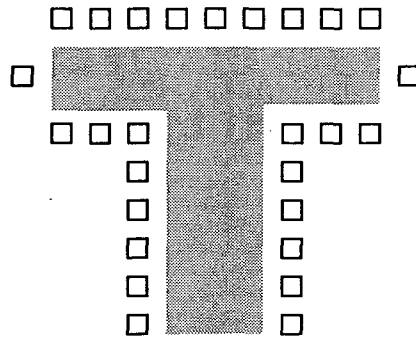
La disposición de las mesas y sillas debe ofrecer un espacio adecuado para el servicio después que los comensales estén sentados. Las sillas se colocan procurando que la orilla frontal de cada una toque el mantel o quede apenas debajo de éste. Si hay una mesa principal, se debe colocar de manera que los invitados la vean con facilidad, con un podium y un micrófono para que se anuncie el programa. Si se requiere equipo audiovisual, se debe colocar en el lugar adecuado y ajustarlo.

El capitán de meseros es el responsable de supervisar el buen montaje de las mesas, el cual es realizado por los meseros. Es importante agregar acomodo para un diez por ciento adicional de comensales, previniendo la asistencia inesperada de más comensales.

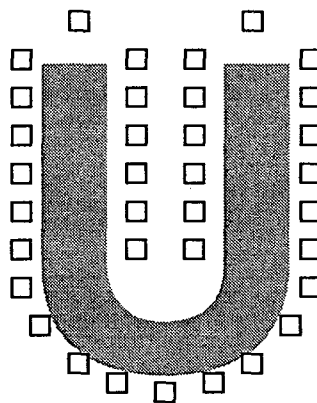
3.2.2. Formas de las mesas:

Existen diferentes formas para montar una mesa, por ejemplo:

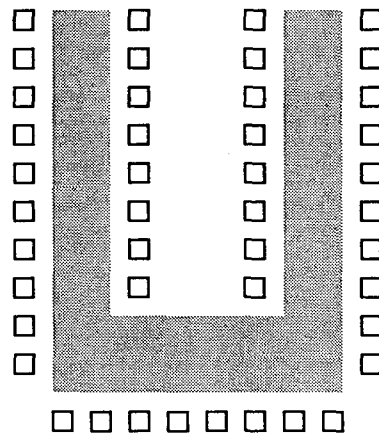
- Mesa en forma de "T":



- Mesa en forma de herradura :



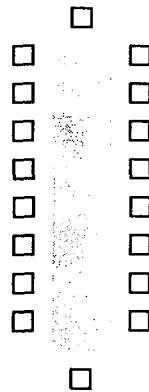
- Mesa en forma de "U":



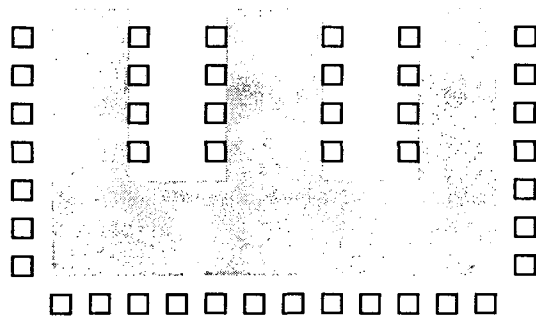
- Mesa imperial:



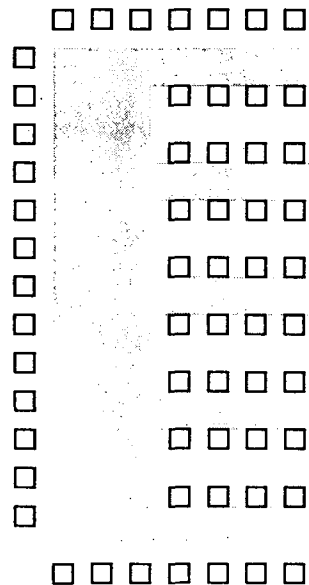
- Mesa en forma de "I":



- Mesa en forma de "E":



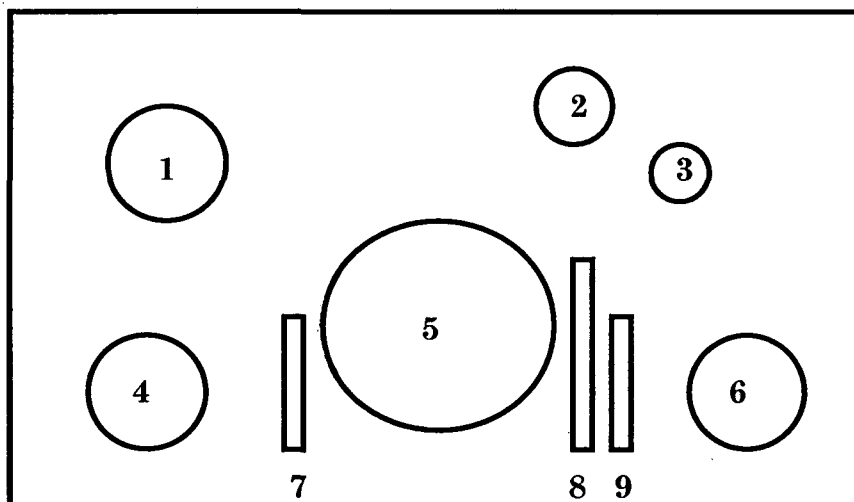
- Mesa en forma de "peine":



3.2.3. Montaje del servicio:

El montaje del servicio depende 100% del tipo de platillos que serán servidos así como de las costumbres de las personas que van a recibirlo.

A continuación representamos gráficamente un montaje de servicio básico:



1. Plato para pan y mantequilla.
2. Vaso para agua.
3. Copa para vino.
4. Plato de ensalada.
5. Plato trinche.

6. Terno para café.
7. Tenedor.
8. Cuchillo.
9. Cuchara.

- Mantelería: Coloque el mantel sobre la mesa de manera que el dobléz central quede exactamente en la mitad de la mesa, las cuatro esquinas deberán caer a la misma distancia del suelo. El mantel debe extenderse por los lados de la mesa entre 6 y 12 pulgadas y no debe tocar el asiento de la silla.

- Servicio: El plato, cubiertos, cristalería y la servilleta que utilizará cada invitado se llama "un servicio". La distancia mínima entre un servicio y otro es de 50 centímetros.

- Cubertería:

Coloque los cuchillos, tenedores y cucharas a alrededor de 2.5 centímetros de la orilla de la mesa, en el orden en el que se van a utilizar.

Algunas personas prefieren colocar el tenedor para la ensalada o postre junto al plato, como lo indica el menú. La tendencia es evitar el uso de los tenedores para ensalada cuando estas no se sirven como un platillo por separado. Si el menú no indica que se requiera cuchillo, no se pone, si se utiliza palita para la mantequilla colóquela sobre el plato para pan y mantequilla del lado derecho, con la orilla de corte hacia el centro del plato o bien sobre la parte superior del plato.

La cubertería para los postres con frecuencia no se pone desde el principio, excepto cuando se necesitan muy pocos cubiertos para toda la comida. Y el tenedor para postres se pone sobre el plato de servicio para que el invitado lo utilice para el platillo final.

- Servilleta: Acomode la servilleta a la izquierda del tenedor. Si el espacio es limitado, debe ponerse entre el cuchillo y el tenedor; también puede utilizar dobles especiales y colocarla sobre el plato o en el vaso para agua.

- Cristalería: Acomode el vaso para agua hacia la orilla del cuchillo o ligeramente hacia la derecha, a menudo se prefieren copas o vasos con pie para los almuerzos o cenas y se deben utilizar para una cena formal siempre. Las copas para vino se deben colocar a la derecha y ligeramente abajo del vaso para agua.

- Plato para pan y mantequilla: Este debe colocarse hacia la punta del tenedor o ligeramente a la izquierda.

- Sal y pimienta: El salero y el pimentero se proporcionan para cada seis servicios, se colocan paralelos a la orilla de la mesa alineados con las azucareras y cremeras.

- Elementos decorativos: Para el centro de la mesa se deben utilizar decoraciones atractivas, este debe ser bajo para que no obstruya la vista del lado opuesto de la mesa. No deben utilizarse velas durante el día a menos que la iluminación del salón lo permita. Si utiliza tarjetas con los nombres de los invitados se deben colocar en la servilleta, sobre el servicio.

- Como sentar a los invitados: El invitado de honor, debe sentarse a la derecha del anfitrión. En los banquetes y ceremonias, cada mujer se sienta a la derecha de su compañero.

- Orden en el servicio de los platillos:

1. Entremés
2. Sopa o crema
3. Entrada
4. Plato fuerte y guarnición
5. Postre
6. Café

3.3. Tipos de Servicio:

3.3.1 Servicio Inglés:

Consiste en llevar a la mesa todos los platillos preparados y porcionados en platonos o fuentes.

Antiguamente, el jefe de familia servía las porciones a los invitados, colocando cerca de su lugar el platón con los platillos y los platos, a fin de que después de servirlos, se fueran pasando los platos.

Las ventajas que este servicio ofrece son: Rapidez y practicidad.

El mesero sirve al comensal la porción que le corresponde por el lado izquierdo y con la mano derecha y yendo alrededor de la mesa de izquierda a derecha. Los platos se retiran por el lado derecho.

3.3.2. Servicio Americano:

Se sirve previamente en la cocina y se coloca frente al comensal.

El mesero lleva los platos servidos en una charola y los coloca en la mesa por el lado izquierdo y por el lado derecho recoge los muertos.

Este servicio es rápido, poco formal y un mesero puede atender varias mesas al mismo tiempo.

3.3.3. Servicio Francés:

En este servicio, el mesero pasará el platón; sosteniéndolo con la mano izquierda, encima de la cual pondrá una servilleta de servicio para protegerse; por el lado izquierdo del cliente de tal manera que que pueda servirse su porción, sin dificultad, con los cubiertos.

3.3.4. Servicio de Gueridón:

Este servicio se caracteriza por la atención personalizada al terminar de preparar los alimentos en una pequeña mesa adjunta a la vista del cliente.

3.3.5. Servicio Kosher:

Los judios para la realización de un evento, exigían tener una bodega con todo el equipo necesario para su uso personal y exigían una cocina exclusiva para ellos, para la preparación de sus alimentos.

La carne que ellos consumen es pollo, carnero, ternera, res y palomos, que debe ser desangrada y revisada por dentro previamente para después lavarse y agregarle sal en grandes cantidades para no tener rastro de sangre. El rabino es el que se encarga de revisar que se cumplan todos los lineamientos que la religión exige, por ejemplo; que cada pieza de carne o pollo tenga engrapado un sello que posea letras en hebreo y diga Kosher y evitar que se combinen los alimentos con otros, supervisar que no se

ponga leche ni mantequilla naturales y sobre todo supervisar que se utilice el equipo apropiado y que tenga impresa la estrella de David (muy rígido).

- Decoración: Esta hecha a base de flores.

3.3.6. Servicio de Cocktail:

En los cocktails se ofrece servicio de bocadillos, cortes de carnes frías, caviar, tartaletas y vol-au-vents, acompañados de bebidas, como vinos, tragos largos y bebidas refrescantes.

- Montaje:

Las sillas se colocan en forma de media luna y se utilizan mesas pequeñas para poner el equipo ya utilizado. Y los meseros se encargarán de ofrecer a los invitados los bocadillos y bebidas en charolas.

3.3.7. Servicio de Coffee- Break:

En las mesas sobre las que se llevarán a cabo las juntas o conferencias, se ponen las jarras con agua hielos y vasos. El servicio de coffee-break consiste en servir café, té pastas y/o bocadillos en el descanso programado por el organizador de la junta o ponencia.

3.3.8. Servicio Ruso:

El jefe de cocina prepara piezas enteras de carnes, como aves, lechones, piezas de cacería, decoradas artística y elegantemente. Se presenta el platón decorado al cliente, y el jefe de cortes procede a cortar las piezas que serán calentadas en una parrilla de alcohol llamada chafing dish colocada sobre un guerdón, los sirve en platos y el garrotero los va distribuyendo a los comensales, por el lado derecho.

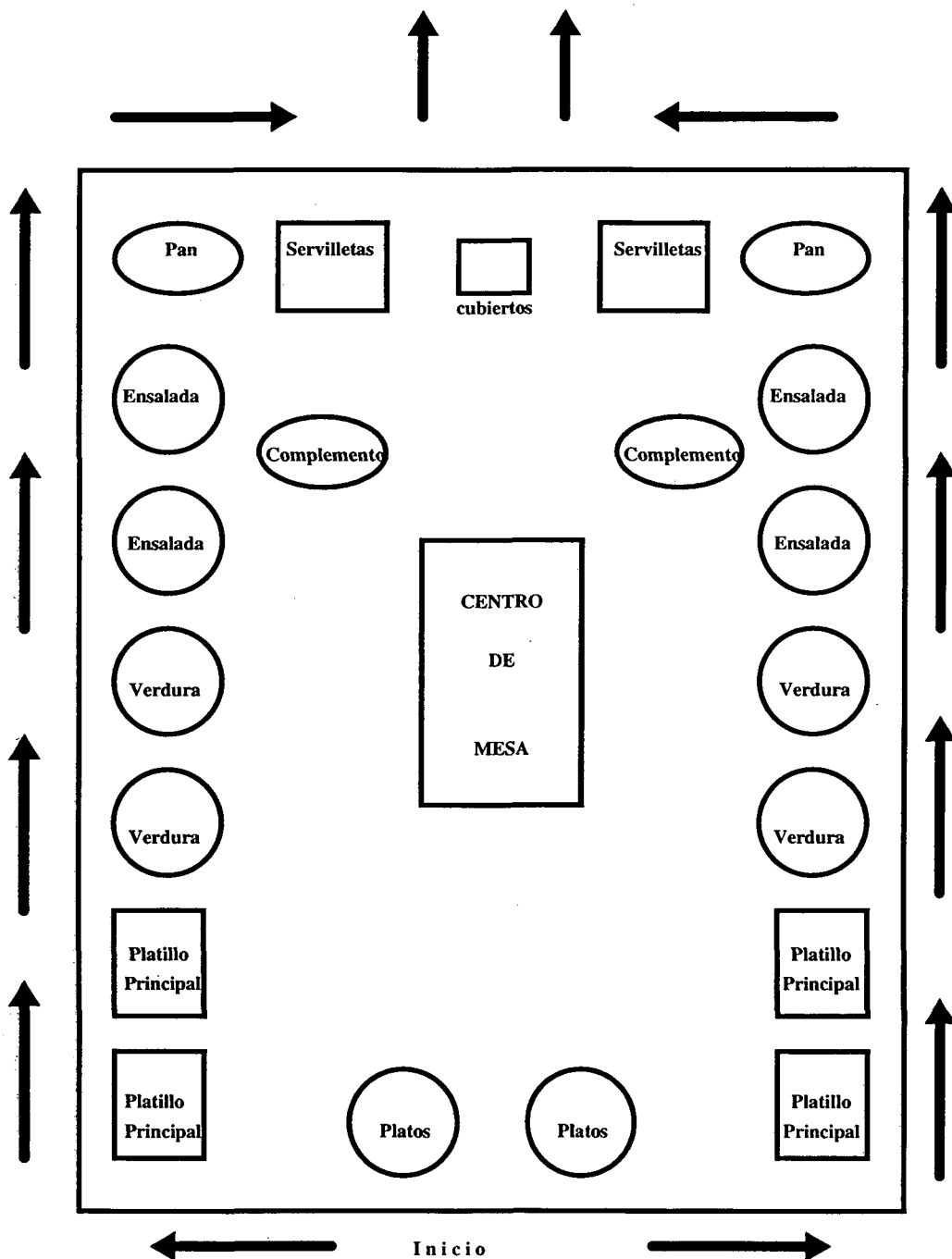
3.3.9. Servicio de Buffet:

Los buffets para cenas y comidas nos permiten atender a grupos relativamente numerosos con un personal de servicio mínimo. En general, el buffet se limita a dos platos principales, aunque va acompañado de diversos bocadillos y de bebidas, que pueden ser ofrecidos a los invitados antes de que pasen a servirse.

Al planear el menú para un buffet, se debe tomar en cuenta los contrastes en colores, formas y tamaños del alimento para facilitar el servicio y el que los clientes lo consuman, así como las combinaciones agradables de sabores y texturas.

La decoración de la mesa y la presentación de los platillos son el atractivo principal de una mesa de buffet, la mantelería puede ser de colores atractivos, al igual que la vajilla, los alimentos y los adornos.

- Montaje:



Para un servicio de buffet, es importante considerar las líneas de movimiento de los invitados, las cuales se ilustran en el diagrama. Si hay dos líneas de movimiento, el servicio será más rápido, pero se necesita más espacio y se duplica el número de platos de servicio.

- Montaje de la vajilla:

En los extremos de la mesa se colocan los platos, y en una mesa auxiliar cercana a la del buffet, se disponen las copas y bebidas que los meseros servirán a los comensales.

- Montaje de platillos:

Todos los platillos son colocados desde los que tienen sabores y texturas más suaves hasta los más fuertes.

* Entremés:

1. Frutas
 2. Legumbres
 3. Mariscos
 4. Carnes frías
 5. Quesos
- en ese orden.

* Platos fuertes:

1. Mariscos
 2. Pescados
 3. Aves
 4. Cerdo y res
 5. Carnero
 6. Aves de caza
 7. Carnes de caza
- en ese orden.

* Ensaladas

* Postres:

1. Fruta
 2. Compotas
 3. Gelatina
 4. Nieves o Sorbetes
 5. Helado o Parfait
 6. Flanes
 7. Mousse
 8. Pastelería
 9. Quesos
- en ese orden.

3.4. Planeación del menú:

Un menú planeado adecuadamente es la base de un servicio culinario y es el punto focal del que parten las diversas funciones y actividades del mismo. El menú se refiere a una lista de diferentes platillos, escrita o impresa, de la cual el cliente o contratante hace su selección. El menú puede incluir los siguientes alimentos: Entremeses, sopas o cremas, entradas, mariscos, huevos, ensaladas, carnes, quesos, postres y bebidas.

El menú debe ofrecer una amplia diversidad de platillos que sean agradables a la clientela, tomando en cuenta los límites de las instalaciones con que se cuenta. Los factores que influyen en una buena planeación del menú son:

Los clientes: La persona que se encarga de la planeación de menús debe considerar las características del grupo al que va a servirse, sus requerimientos nutricionales (de acuerdo a la edad, sexo, actividad que desarrolla, clima, peso, estatura), hábitos y preferencias individuales.

En los servicios de banquetes es importante planear menús que resulten especialmente agradables para el grupo, y esto requiere que quien se dedique a ello conozca las preferencias de las personas a quienes se sirve y que frecuentemente evalúe la aceptación de los platillos que ofrece, así como sus combinaciones.

Tipo de servicio: El patrón del menú depende del tipo de servicio que se elija.

Número de servicios: El número de servicios influye no sólo en la variedad de platillos que se incluirán en el menú, sino también del método de preparación.

Presupuesto para la elaboración de alimentos: Las cantidades destinadas a cubrir el costo de los alimentos crudos y la mano de obra, son un factor determinante para el tipo de menú que puede ofrecerse, calculando el precio de venta con un margen de ganancia y estableciendo una escala de precios predeterminada basándose en los resultados de un minucioso estudio de mercado. Por otra parte, el costo de materia prima que el servicio de banquetes obtenga deberá ser lo suficientemente bajo para permitir la obtención de una ganancia en el precio de venta de los alimentos ya preparados. También deben tomarse en cuenta los gastos fijos tales como: Sueldos y salarios, propaganda y publicidad, renta o predial, luz, teléfono, gas, agua, mantenimiento preventivo; y los gastos indirectos, tales como papelería y útiles de escritorio, mermas, mantenimiento correctivo.

Equipo disponible: La preparación de platillos deberá adecuarse al equipo del que se disponga puesto que para tener listo el servicio dentro del tiempo requerido, debemos considerar el tiempo que dicha preparación nos tomará. entre menos equipo, mayor tiempo y menor variedad.

Empleados: Las horas hombre de mano de obra disponible y la eficiencia y habilidad de los empleados son importantes para preparar con éxito cualquier comida.

Distribución de actividades: Para cumplir con los programas en el tiempo requerido y mantener el ánimo de los empleados, es de primordial importancia la distribución del trabajo entre las diferentes áreas de preparación, determinando cargas de trabajo para cada uno de los empleados durante el día.

Actualmente existen recursos que nos permiten minimizar la cantidad de actividades en el departamento de producción de alimentos, como alimentos semipreparados y congelados listos para cocinarse, verduras precocidas, alimentos enlatados o envasados, que hacen más fácil el ofrecer menús con más variedad. Deben elegirse cuidadosamente, pues debe mantenerse el nivel de calidad en la elaboración y en el resultado.

Debemos recordar que existen alimentos que requieren ser preparados de último minuto para asegurar la calidad del producto final. Es importante planear de manera que los platillos que pueden prepararse con anterioridad y los de último minuto sean elaborados con tiempo a fin de mantener un equilibrio que dará como resultado un servicio de alimentos oportuno y dentro de los estándares de calidad establecidos.

Productos de estación: Es importante considerar la disponibilidad de los alimentos de temporada en el mercado local para seleccionar los elementos del menú, lo cual representará un ahorro importante en costos de producción, porque aunque pueden conseguirse congelados el precio no es equiparable con el costo de los alimentos frescos que además nos ofrecen una mejor calidad.

Reciclaje de alimentos preparados: Al utilizar hábilmente los medios de almacenamiento tales como refrigeración y congelación, los alimentos pueden reutilizarse. Algunos pueden ofrecerse en su forma original como alternativa en un menú selectivo, y otros pueden incorporarse en combinación con otros alimentos.

Recetas: Los menús deben basarse en recetas estandarizadas, que nos permitirán evitar desperdicios y contribuirán a un mejor aprovechamiento de los recursos económicos y presupuestarios del lugar.

En un servicio de banquetes, el menú empleado es del tipo "no selectivo o fijo"²⁹, el cual ofrece un solo renglón en cada categoría, cerciorándose de que sea nutricionalmente adecuado incluyendo alimentos de cada uno de los cuatro grupos básicos, que son:

- Carnes
- Lácteos
- Verduras y frutas
- Cereales y pan

Un menú de este tipo se puede modificar para que incluya una selección limitada, por ejemplo, elegir entre dos platillos de un mismo tipo como entre dos sopas o dos platos fuertes.

- ¿Cómo planear un menú?:

Al planear un menú se requiere creatividad, interés en el arte culinario y atención a los detalles, dejando de lado prejuicios y preferencias personales, conocer el funcionamiento del tipo de servicio que se ofrece y basarse exclusivamente en las necesidades y preferencias de la clientela que atiende.

Existen varias herramientas de las que puede valerse la persona encargada de la planeación de menús, tales como:

- Formas de control.
- Archivo de recetas estandarizadas.
- Listas de platillos o libros de cocina.
- Archivo de menús anteriores.
- Informes de las investigaciones realizadas sobre preferencias de la clientela.

Al planear menús incluya una amplia variedad de alimentos y precios para que el cliente pueda elegir el que más le convenga, procurando que resulten atractivos buscando contraste en texturas y sabores ofreciendo alimentos tostados en combinación con los cremosos, alimentos de sabor fuerte junto con los de sabor suave y equilibrando alimentos pesados con ligeros. Es importante también que los alimentos novedosos y poco conocidos estén acompañados de los que tienen más aceptación por parte de la clientela.

La evaluación continua de los menús planeados permite mantenerse dentro de las normas establecidas por la preferencia de la clientela. La responsabilidad de quien planea los menús no termina al hacerlo, sino cuando el servicio ya ha sido prestado y se obtuvo la opinión del consumidor.

²⁹ SHUGART, Grace; MOLT, Mary y WILSON, Maxine; "Cómo preparar banquetes"; pág. 610.

3.5. Sanidad en el manejo de alimentos:

La mayoría de los alimentos son fácilmente alterables por los microorganismos a no ser que sean sometidos a ciertos tratamientos de conservación.

Los principales métodos de conservación de alimentos son:

1. Asepsia, que es la forma de impedir que los microorganismos lleguen al alimento.
2. Eliminación de microorganismos.
3. Mantenimiento de condiciones anaerobias, por ejemplo: En recipientes cerrados al vacío.
4. Empleo de temperaturas altas.
5. Empleo de temperaturas bajas.
6. Desecación.
7. Empleo de conservadores químicos.
8. Irradiación.
9. Destrucción de microorganismos.
10. Empleo de concentraciones altas de ácidos, azúcares o sales.

Principios en que se basa la conservación de alimentos:

- Prevención o retraso de la descomposición bacteriana.
- Prevención o retraso de la autodescomposición de los alimentos.
- Prevención de las lesiones ocasionadas por insectos o animales.

El control de la limpieza y estado sanitario del Salón de Banquetes no sólo incluye el mantener higiénicas las superficies que entran en contacto con los alimentos limpios y en condiciones sanitarias óptimas, sino también la conservación del local y alrededores en buenas condiciones, y la eliminación y tratamiento adecuado de los desechos así como asegurarse de proveer agua potable. Debe supervisarse constantemente la higiene personal de los empleados que ahí laboran.

Riesgos de faltar a una sanidad:

Cuando se falta a una sanidad en las instituciones de servicio de alimentos, las consecuencias pueden ser graves, las principales son:

1. Descomposición prematura de los alimentos.
2. Proliferación de microorganismos, insectos y roedores.
3. Incremento en la formación de focos de infección por mal manejo de desperdicios y basura en general.
4. Al iniciarse la descomposición se producen olores fétidos.
5. Los riesgos anteriores pueden provocar intoxicaciones en caso de que lleguen a consumirse alimentos que hayan sufrido un descuido de la debida sanidad.

Para evitar estos riesgos se deben tomar en cuenta :

- a) Medidas estrictas sobre el manejo y manipulación de los alimentos.
- b) Medidas de limpieza y mantenimiento del lugar así como del mobiliario y equipo utilizado.
- c) Control y medidas de higiene y salud del personal que labora en la institución.
- d) Control y medidas sobre el manejo de desperdicios.

Se entiende por control sanitario, la aplicación de las medidas necesarias para mantener condiciones favorables a la salud, resguardándole de cualquier agente patógeno.

REGLAS DE HIGIENE EN LOS ALIMENTOS, PERSONAL Y EQUIPO

El envenenamiento de los alimentos se debe a la acción de los microorganismos patógenos que se encuentran en ellos, dicho envenenamiento se clasifica en tres grupos:

1. *Envenenamiento estafilocócico de los alimentos*: Los estafilococos se encuentran en las cortadas, quemaduras, barros y forúnculos infectados. Los seres humanos son las fuentes de infección por medio de manos, nariz y boca. Esta es la razón por la cual debe tenerse mucho cuidado cuando un miembro del personal se enferma y tiene una herida o lesión.

2. *Envenenamiento de alimentos por acción de salmonella*: La fuente de infección de este tipo de contaminación es el excremento de las personas infectadas. La transmisión de ésta enfermedad se debe a que la persona que maneja los alimentos no se lava las manos después de ir al baño, o que los alimentos (infectados por estar en un ambiente contaminado), no sean lavados adecuadamente.

3. *Envenenamiento por otros organismos*: Causado generalmente por organismos que no son tóxicos para el hombre cuando los ingiere en pequeñas cantidades y se encuentran en la boca, piel e intestinos.

La contaminación se debe principalmente a la falta de limpieza personal y a la protección inadecuada de los alimentos contra los insectos y otros animales, por lo que es de gran importancia el almacenamiento apropiado de los alimentos del cual hablaremos más adelante.

Higiene en el servicio y manejo de alimentos: El propósito principal de la higiene es reducir la posibilidad de infección al mínimo. Por lo tanto deben tomarse en cuenta los siguientes puntos:

- Todo el equipo que se usa como los vasos, plató y loza, deben lavarse adecuadamente, deben enjuagarse y lustrarse antes de ser usados y no emplearse si están despostillados.
- Todo el espacio de almacenaje de dicho equipo debe estar limpio a conciencia.
- Debe prestarse una atención especial al espacio de almacenaje como refrigeradores, debido a que pueden convertirse en área de proliferación de insectos y bacterias.

- Los implementos necesarios para servir los alimentos, siempre serán usados y nunca las manos.
- Todo el equipo debe revisarse para que esté limpio antes de usarse.
- Cuando está funcionando el servicio de buffet, la apariencia y la higiene personal son importantes.
- Todos los artículos deben lavarse a conciencia y continuamente cada vez que haya trastes sucios en la cocina.
- Los alimentos que hayan sobrado deben almacenarse adecuadamente.
- Es necesario que exista un espacio dedicado a los desechos para que no quede basura dentro del área de servicio.
- Todas las áreas utilizadas para la preparación, manejo y servicio de alimentos deben estar bien ventiladas e iluminadas para evitar accidentes.
- El gerente tiene la obligación de ver que todos los baños estén limpios y haya suficientes lavabos provistos todo el tiempo con jabón antibacterial y un sanitizador, secando las manos al aire.

Consejos para una buena refrigeración:

- Refrigerar los alimentos inmediatamente después de cocinados para frenar el desarrollo de microorganismos.
- Refrigerar los sobrantes tan pronto como sea posible.
- Enfriar rápidamente los alimentos perecederos conservándolos a una temperatura de 4.4° C o menos en el centro.

Algunas personas creen que si meten los alimentos calientes al refrigerador o congelador, esto apresura su descomposición, pero no es así, lo único que sucede es que el aparato va perdiendo fuerza para el enfriamiento, por ello conviene tener un buen equipo de refrigeración y enfriar rápidamente los alimentos antes de meterlos al refrigerador, para lo cual pueden emplearse los siguientes métodos: camas de agua fría, revolverlos o usar envases más pequeños.

Algunos alimentos requieren precauciones especiales, la temperatura tiene una gran importancia en el manejo de ciertos alimentos.

- No dejar que las salsas permanezcan más de cuatro horas a temperaturas entre 4.4°C y 75°C.
- No dejar ningún sobrante de carnes, salsas o jugos a temperatura ambiente, deben refrigerarse.
- Antes de servirlos nuevamente, recalentar hasta que alcancen una temperatura de 80°C.
- No conservar pan o sandwiches tapados con trapo húmedo ya que los microorganismos proliferan fácilmente en presencia de humedad.

Las medidas sanitarias, el uso correcto de calor, la refrigeración, pueden evitar pérdidas económicas muy grandes así como la contaminación de alimentos.

En el área de producción deben observarse las siguientes medidas:

- Cuidar que los alimentos no estén entre 15°C y 45°C durante cuatro horas seguidas ni por intervalos, porque se considera que en esas condiciones se desarrolla una gran población de microorganismos.
- Refrigerar inmediatamente después de cocinar, observando las normas antes descritas, para evitar proliferación de microorganismos.
- Lavar los alimentos con agua fría.
- Lograr la combinación de temperatura, tiempo y presión.
- Mantener los alimentos tapados cuando sea posible.
- Tener los botes de basura siempre tapados, sobre todo cuando se cocina.
- Rotación de alimentos PEPS (Primeras en Entrar, Primeras en Salir).
- Refrigerar, congelar y descongelar adecuadamente.
- Realizar pruebas de agua y drenaje periódicamente.
- No usar equipo de cocina con elementos peligrosos: Cobre (si no ha sido tratado), Zinc o barro barnizado.
- Si emplea desinfectantes asegúrese de que no contengan sustancias tóxicas.

Lavado del equipo:

- Contar con agua a elevadas temperaturas.
- Vapor y uso de detergentes y desinfectantes.
- Esterilizar cubiertos.
- No mezclar loza con cristalería.
- Checar la cantidad de carga.
- Limpieza del equipo de lavado.

Higiene personal: La higiene personal reduce la posibilidad de infección. Los puntos principales que deben tomarse en cuenta son:

- Lavado periódico de la piel.
- Cabello limpio, bien cortado o recogido con una red o cofia.
- Manos y uñas limpias y bien cortadas, sin barniz (aún transparente).
- Uniforme planchado y muy limpio.
- Zapatos cómodos y antiderrapantes.
- Evitar estornudos o toser cerca o sobre los alimentos.
- Lavarse las manos al salir de baño, sonarse la nariz o de haber tomado algo sucio.
- Emplear jabón antibacterial y sanitizador; secar las manos al aire.

- No fumar.
- Evitar el contacto con los alimentos las personas enfermas o con cortadas o lesiones en la piel.
- Deben realizar periódicamente exámenes médicos para evitar accidentes, detectar focos de infección y mantener con buena salud al personal.
- En caso de que un miembro del personal esté enfermo de algo contagioso, deberá evitar presentarse a trabajar, a menos que el doctor indique lo contrario.
- Emplear tapaboca cuando la persona este en contacto con los alimentos, aún empacados.

CAPITULO 4

SERVICIO DE BANQUETES AGUA VERDE:

- 4.1. Breve historia del Servicio de Banquetes Agua Verde.
- 4.2. Logotipo.

IV. EL SERVICIO DE BANQUETES AGUA VERDE:

4.1. Breve Historia del Servicio de Banquetes Agua verde:

En 1930, El Sr. Alberto Soberanes, compró unos terrenos despoblados que medían 13, 575.84 m². de extensión ubicados entre las calles 3 y 5 norte. (3 norte 819, Atlixco, Pue.).

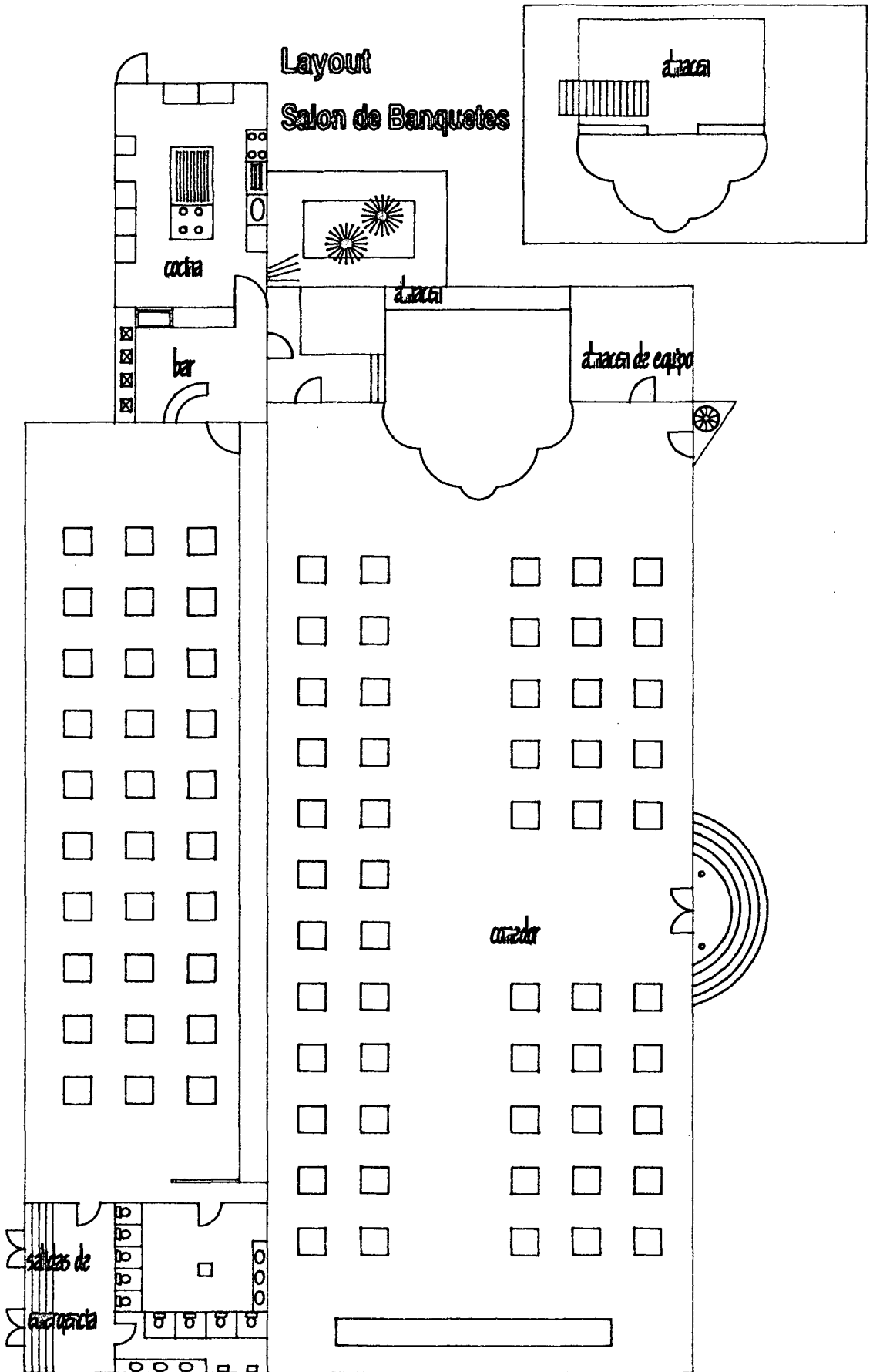
La idea de su propietario era construir un balneario abastecido por el manantial que encontraron en este lugar, finalmente, el 3 de marzo de 1937 fué inaugurado el Balneario "Agua Verde", el cual contaba con una alberca olímpica y trampolines, vestidores, y una explanada destinada a la realización de las celebraciones de la familia y de quien quisiera contratar el espacio.

En 1949 fué reformado por Dn. Santiago Soberanes, quien realizó la construcción del actual salón de banquetes. De 1966 a 1982, permaneció abandonado y en 1983 el balneario se convirtió en el Club Deportivo Agua Verde, A.C., el salón de banquetes fué remodelado y equipado con cocina, nuevo mobiliario, y un mural que representa el volcán Popocatepetl y el cerro de Sn Miguel (donde se realiza el Atlixcayotl). Actualmente, la cocina ha sido desmantelada, y el mobiliario no se encuentra en buen estado, requiere de un mantenimiento correctivo, del reequipamiento de la cocina y comedor e innumerables mejoras. Contrata servicios externos de cocina y meseros y no cuenta con una planeación adecuada. La capacidad es de 500 personas.

4.2. Logotipo:



**Club deportivo
agua verde, A.C.**



CAPITULO 5

PLANEACION:

- 5.1. Investigación de mercados.
- 5.2. Filosofía y misión.
- 5.3. Objetivos, políticas y reglamentos generales.
 - 5.3.1. Departamento de administración.
 - 5.3.2. Departamento de mantenimiento.
 - 5.3.2.1. Programa de limpieza y manejo de basura.
 - 5.3.3. Departamento de producción - cocina.
- 5.4. Planeación de menús propuestos.
- 5.5. Planeación de compras.
 - 5.5.1. Recepción de mercancías.
 - 5.5.2. Almacenamiento.
- 5.6. Planeación del servicio de comedor.
- 5.7. Planeación de ventas.

V. PLANEACION:

5.1. Investigación de mercados:

PROYECTO DE INVESTIGACION PARA IDENTIFICAR LAS NECESIDADES QUE LOS HABITANTES DE LA CIUDAD DE ATLIXCO, PUE., PRESENTAN AL SOLICITAR UN SERVICIO DE BANQUETES.

1.- Definición del problema: La contratación de eventos especiales en el Salón de banquetes del club deportivo Agua Verde no es constante, se busca conocer la opinión y preferencias de los clientes en cuanto a servicio de banquetes se refiere, identificando la causa del problema y sus posibles alternativas de solución.

2.- Definición del objetivo: Conocer las preferencias de los clientes en la ciudad de Atlixco por medio de la elaboración de un cuestionario que será aplicado al segmento medio alto del mercado, a fin de establecer propuestas que ayuden al mejoramiento de la calidad en el servicio de banquetes Agua Verde y que nos lleven, por lo tanto a un incremento en las ventas.

Se busca:

- Conocer si el cliente emplea este tipo de servicio.
- Cuantas empresas de servicio de banquetes conoce.
- Cual prefiere y porqué.
- Fallas que ha detectado en este tipo de servicio.
- Características que desea encontrar al contratar el servicio de banquetes.

3.- Formulación de hipótesis: "Los servicios alimentarios, la ambientación y servicios generales, prestados en el área de banquetes y salones para fiestas en la ciudad de Atlixco, no satisfacen completamente las necesidades y expectativas de los consumidores, y estos se encuentran inconformes con los mismos".

4.- Se eligieron los fraccionamientos Val de Cristo y El cristo, y parte del Centro de la ciudad, específicamente las calles 3 sur, Av. Independencia, y los portales Morelos e Hidalgo. En el SCINCE (Sistema para la Consulta de la Información Censal), no se encuentra la información clasificada por colonias o calles, sino por manzanas y claves que las identifican. Por lo tanto, pedimos la información de las manzanas que incluyen las calles y fraccionamientos que se eligieron. Y obtuvimos lo siguiente:

005-7 Parte de las calles 3 sur y Av.Independencia y los portales	1410 v*
007-6 Parte de las calles 3 sur y Av.Independencia	1532 v*
023-5 Fraccionamiento El Cristo	52 v*
029-2 Fraccionamiento Val de Cristo	633 v*

* *Viviendas.*

Se realizarán 25 encuestas en cada área, empleando un método de muestreo mixto, llamado de salto sistemático, que consiste en establecer un intervalo entre aplicaciones de encuestas. Laura Fischer lo describe de la siguiente manera: *"Método de salto sistemático: Este método implica fijar un intervalo para realizar cada entrevista. Por ejemplo, como punto de partida, se elige un hogar para realizar la primera entrevista. En caso de que se logre ésta, la siguiente deberá hacerse tres casas más adelante, en caso de no lograrla, se sigue casa por casa hasta realizarla, y de ahí se aplica el salto. O sea, cuando se realiza, se saltan tres hogares y así sucesivamente"*.³⁰

5.- Determinación de la muestra:

Universo Finito: Personas de 20 años y mayores que habiten en la ciudad de Atlixco, Pue., según la estimación de población realizada por el Lic. Edgar Vázquez Angulo (INEGI), para 1995. (53,152 personas).

Se empleará la fórmula para poblaciones finitas (menos de 500,000 elementos), con un coeficiente de confianza del 95% y un error de estimación del 10%:

$$n = \frac{\sigma^2 Npq}{e^2 (N-1) + \sigma^2 pq}$$

En donde:

σ = Coeficiente de confianza
 N = Universo o población
 p = Probabilidad a favor
 q = Probabilidad en contra
 e = Error de estimación
 n = Tamaño de la muestra

Sustitución:

$$n = \frac{(1.96)^2 (53152) (.50) (.50)}{(.10)^2 (53152 - 1) + (1.96)^2 (.5)(.5)}$$

$$n = \underline{95.87}$$

De acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la fórmula, se elaborarán 100 encuestas. (Ver modelo de encuesta y resultados de su aplicación; anexo No. 1)

³⁰ FISCHER, Laura y NAVARRO, Alma; "Introducción a la investigación de mercados"; pág. 75.

HALLAZGOS Y CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de mercados, podemos observar qué:

- La mayoría de las personas que fueron encuestadas sí emplean servicios de banquetes cuando tienen una celebración importante.
- Los establecimientos que tienen mayor demanda son: Jan Mary, Club de Leones, seguidos por Villa Kristal Green.

El primero cuenta con las instalaciones y equipo adecuadas para este tipo de servicio, a excepción de dos detalles importantes, la distribución del salón, específicamente el podium, ocupa gran parte del espacio, lo cual no permite suficiente integración entre los ocupantes de las mesas, y para llegar a los sanitarios hay que atravesar la pista de baile, lo cual resulta incómodo para los invitados.

El segundo, a pesar de ser el más amplio, sólo presta el servicio de renta de salón y los pilares que hacen las veces de división entre el área de mesas y la pista de baile son estorbosos para quienes gustan de observar el desarrollo de la celebración.

El tercero, comúnmente funciona como restaurante y presta el servicio de banquetes como actividad adicional. Es muy pequeño, aunque está muy bien distribuido y ambientado.

- Los eventos para los cuáles los consumidores contratan este servicio son: bodas, XV años y graduación en su mayoría, sin descartar eventos como bautizos, primeras comuniones, aniversarios, bienvenidas, tres años y cumpleaños.
- Sólo el 28% de los encuestados consideran que han quedado satisfechos con el servicio obtenido en los salones de fiestas de la ciudad de Atlixco, Pue., el 23% no ha quedado satisfecho y el 49% afirma que han quedado sólo regularmente satisfechos.
- Las principales fallas detectadas por los consumidores de éste servicio son las siguientes:
 1. La ventilación y/o la iluminación no son las adecuadas.
 2. El sazón y/o la presentación de los platillos era deficiente.
 3. El servicio de comedor (meseros) deja mucho que desear.
 4. El lugar destinado para estacionar vehículos, insuficiente.
 5. El menú no iba de acuerdo con el tipo de evento.
 6. Los elementos decorativos no eran los adecuados.
 7. El costo no concordaba con la calidad del servicio, era alto.
 8. La calidad de la bebida servida no era la esperada.
 9. La música no era buena, volúmen muy alto, no permite la comunicación entre comensales.

10. Y otros como: Baños sucios y sin suministros; loza sucia, diferente o despostillada; no existe variedad en los menús; mala organización entre el personal de cocina y el de comedor; la higiene y presentación del personal de comedor no era la adecuada; la mantelería en mal estado; los meseros exigen la propina a los invitados; la vigilancia no es suficiente; exceso de invitados que provocaba la ausencia de espacio para ellos y que los alimentos no fueran suficientes; así como combinaciones desagradables de sabores en los alimentos posiblemente provocada por el mal uso de los utensilios de cocina (Sabor a cebolla en cocteles de frutas).

- Las características principales que el contratante busca en un servicio de banquetes son las siguientes: Atención al cliente, Buen servicio, Buen precio, Ambientación adecuada, Originalidad, Calidad en el servicio de alimentos, Variedad en los menús, Seguridad y Vigilancia suficientes, Limpieza, Servicio completo (todo incluido), Control en cuanto a los pases de los invitados.

- Para celebrar sus eventos encontramos que:

Quienes eligieron boda o aniversario, prefieren los servicios de comida o cena.

Quienes optaron por XV años, graduación, bienvenida o cumpleaños, prefieren cena.

Quienes escogieron bautizo prefieren comida.

Y por último, quienes eligieron primera comunión prefieren desayuno.

- En cuanto a los menús, en desayuno, los preferidos son, tamales y atole, acompañados por coctel de frutas y/o gelatinas. En comidas o cenas, hubo una gran diversidad de opiniones, pero la gran mayoría prefiere: Cremas, sobre todo de alguna verdura. Como entrada: Pastas de todo tipo. Como plato fuerte, los más socorridos son: Pierna, pollo, lomo y pastel de carne. Y en postres: Pastel es lo que la mayoría prefiere.

- Hablando de precio, las opciones que obtuvieron mayor porcentaje son: Entre \$20 y \$30 pesos y entre \$31 y \$40 pesos por servicio (esto se refiere sólo al costo del menú).

- Las sugerencias pueden resumirse en: Buen servicio de comedor, ambientación adecuada, limpieza, calidad en la atención al cliente, mejorar los servicios en general, mayor seguridad y vigilancia, buen precio, innovación, capacitación del personal, calidad en el servicio de banquetes, facilidades de pago, profesionalismo, cuidar el volumen del sonido, buen servicio de alimentos, aire acondicionado y servicio de valet parking.

Para concluir, creo prudente observar que en efecto, los consumidores de este servicio, no se encuentran completamente satisfechos con el tipo de servicio que se está prestando actualmente y que requieren de infinidad de detalles que se han descuidado, por lo tanto, en la siguiente parte de este trabajo recepcional se darán a conocer las diferentes alternativas de acción que podrían permitir lograr una mayor calidad en este tipo de servicios.

5.2. Filosofía y misión:

FILOSOFIA:

Para nuestra empresa y todos aquellos que la conformamos, es de suma importancia atender a las necesidades del cliente y satisfacerlas, para que de esta manera obtengamos mayores utilidades y una extensa recomendación por parte de nuestros clientes satisfechos.

El cliente espera obtener la misma calidad y las mismas atenciones que le ofrecemos la primera ocasión, cada vez que solicite un servicio con nosotros.

La calidad y la excelencia son formas de vida que pueden desarrollarse y mantenerse al mismo nivel, si todos damos nuestro máximo esfuerzo y un poquito más todos los días.

Y nuestra recompensa consistirá en la satisfacción que sentiremos al proporcionar un excelente servicio, así como los elogios y comentarios agradables de nuestros clientes y superiores.

Regale una sonrisa, un trato considerado y agradable, proporcione un servicio adecuado y contará con una asidua clientela que disfrutará del servicio y lo recomendará.

MISION:

Nuestra misión es proporcionar un servicio de banquetes completo, de calidad, por medio de personal capacitado y agradable a precio justo y en un ambiente confortable.

5.3. Objetivos, Políticas y Reglamentos:

Objetivo general del servicio de banquetes agua verde:

Proporcionar un servicio de banquetes basado en los estándares y controles de calidad establecidos, satisfaciendo ampliamente las necesidades de las personas según el servicio que contraten (buffet, coctel o servicio inglés) cuidando el máximo aprovechamiento de los recursos, para lograr un mayor rendimiento e incremento en las ventas.

Objetivos específicos:

- Llevar a cabo con éxito todos los eventos contratados manteniendo un alto grado de calidad y servicio, que motive al cliente a solicitar nuevamente un servicio con nosotros.
- Generar una cartera de clientes empleando un adecuado follow up (seguimiento), para asegurarnos de que el cliente nos considerará la próxima vez que necesite un servicio de banquetes.
- Adecuarse a los requerimientos de los clientes potenciales, mediante la identificación de sus necesidades y expectativas, con el fin de ofrecerles nuestros servicios e incrementar nuestras ventas y cubrir una necesidad social a los habitantes de la ciudad.

Políticas generales del Servicio de Banquetes Agua verde:

- Conservar un calendario de eventos especiales adicionales a los que contraten en nuestro salón, tales como Cena de Navidad, Noche Mexicana, Año Nuevo, etc. y promoverlos, a fin de proporcionar alternativas en la celebración de festividades como éstas.
- Mantener el nivel de calidad en la prestación de servicios.
- Establecer estándares y controles de calidad basados en las necesidades y preferencias de los clientes.
- Elaborar una cartera de clientes y mantener una continuidad en la relación con los mismos.
- Establecer estrategias que permitan a la empresa obtener una mayor captación de clientes.
- Evaluar oportunamente el resultado de los eventos y establecer correctivos en caso de ser necesario.

Reglamento general de trabajo del Salón de Banquetes Agua verde:

- Todos los trabajadores, deberán presentarse puntualmente y todos los días laborables. Media hora de retraso provocará que el empleado sea suspendido.
- Presentarse limpio, rasurado, peinado, y sin aliento alcohólico o en estado de ebriedad, de lo contrario se le sancionará con una suspensión temporal según la gravedad del caso.
- Usar el uniforme establecido por la gerencia, conservándolo limpio, planchado y en el mejor estado posible.
- Usar pelo corto, sin patillas, barba o bigote, no usar anillos ni pulseras, zapato negro y calcetín oscuro. Las mujeres no deben usar perfumes fuertes, ni joyas o accesorios, ni cosméticos en forma exagerada.
- El trabajo se desarrollará de la manera más eficiente, sin abandonar su puesto en ningún momento.
- Durante el desempeño de sus labores, evitar masticar chicle, fumar, beber, cantar, silbar, leer revistas o periódicos, correr, jugar, hablar ruidosamente o comer.
- Conservar el equipo de trabajo en buen estado. En caso de descomposturas o desperfectos por uso inadecuado, deberá pagar por las reparaciones o si es el caso la reposición del equipo.
- No se deben introducir maletas o bolsas demasiado grandes a la empresa.
- Estrictamente prohibido recibir visitas o correspondencia en el trabajo, hacer o recibir llamadas telefónicas personales.
- Apegarse a los reglamentos de seguridad, para prevenir accidentes.
- Tratar a los clientes con atención, respeto y amabilidad, sin llegar al servilismo.
- Proporcionar al cliente toda clase de facilidades y comodidades de acuerdo con las posibilidades de la empresa y del mismo trabajador, aplicando siempre la atención personalizada.

5.3.1. Departamento de Administración:

Objetivo general del departamento de administración:

Llevar a cabo los pasos del proceso administrativo (Planear, Organizar, Dirigir y Controlar) y aplicarlos a los departamentos existentes en la empresa, para garantizar el buen funcionamiento de la misma, cuidando y manteniendo siempre la filosofía de calidad y buen servicio.

Políticas generales del departamento de administración:

- Crear y mantener siempre la filosofía de calidad y buen servicio en todo momento y transmitirla a todos los departamentos.
- La elaboración de presupuestos para cada departamento, permitirá un mejor manejo de los recursos monetarios de la empresa, y contribuirá a la reducción de costos, sin olvidar que no se debe sacrificar la calidad.
- Elaborar un directorio de proveedores de productos y de servicios, y proporcionarles un catálogo de especificaciones del producto o servicio que esperamos recibir, dentro de los estándares de calidad que maneja nuestra empresa.
- Los horarios de entrada y salida serán establecidos de acuerdo a la naturaleza del evento.
- Se establecerán roles de trabajo que contribuyan a una adecuada división del trabajo y a la prestación de un excelente servicio.
- Predicar con el ejemplo.
- Mantener un buen nivel de comunicación y motivación entre todos los miembros de la empresa.

Reglas generales del departamento de administración:

- Debe contarse con un grupo fijo de meseros que hayan sido debidamente adiestrados y que conozcan las reglas y especificaciones del servicio que solemos prestar, siguiéndolas siempre al pie de la letra.
- Todo evento deberá ser supervisado por el gerente a fin de resolver los problemas que puedan surgir y evaluar personalmente la calidad del servicio prestado.

5.3.2. Departamento de Mantenimiento:

Objetivo general del Departamento de Mantenimiento:

Mantener limpias y en excelente estado las instalaciones, mobiliario y equipo empleado en el servicio de banquetes.

Funciones del Departamento de Mantenimiento:

- Cuidar, conservar y mantener la planta de la institución, así como sus instalaciones, mobiliario y equipo.
- Mantener en perfectas condiciones el jardín y jardineras del salón de banquetes.
- Montar y preparar el salón para los eventos.
- Vigilancia de todas las áreas del salón, especialmente estacionamiento y entrada.

Políticas generales del Departamento de Mantenimiento:

- Se elaborarán y llevarán a cabo programas de limpieza y mantenimiento preventivo diarios y periódicos.
- Se dividirán adecuadamente todas las actividades de limpieza y mantenimiento entre los miembros del departamento.
- Se aplicarán soluciones a los problemas o desperfectos ya existentes.
- Se procurará evitar emplear el mantenimiento correctivo.
- En cada evento, el personal de éste departamento montará guardia pues pueden presentarse imprevistos antes, durante y al final del evento.

Reglas generales del Departamento de Mantenimiento:

- El personal de mantenimiento deberá presentarse a trabajar correctamente uniformado.
- Cada empleado es responsable del equipo que utiliza, en el caso de equipo de alto costo o difícil adquisición deberá firmarse un vale.
- Todas las actividades y gastos de arreglo e instalaciones deberán ser autorizadas por el gerente.
- Las instalaciones y montaje de mobiliario y equipo, deberán estar montados un día antes del evento.
- El día del evento, deberá checar que todos los asistentes hayan sido invitados, mediante el uso de pases que el organizador a incluido en las invitaciones.

5.3.2.1. Programa de limpieza y manejo de basura:

Para poder elaborar un programa de limpieza y/o mantenimiento, primero debemos identificar las áreas, que en el caso del Salón de Banquetes del Club Deportivo Agua Verde son las siguientes:

- *Sanitarias: Baños
- *De relación: Comedor
- *De servicios: Cocina, almacén y bar.
- *Exterior: Entrada principal y escalera.

Posteriormente debemos analizar las áreas e identificar los materiales existentes y el equipo, productos de limpieza necesarios, así como las actividades de limpieza y su frecuencia de realización.

Para lo cual podemos elaborar un cuadro como el que sigue:

AREAS:	SUPERFICIES:	EQUIPO Y PRODUCTOS:	ACTIVIDADES:
Baños	Azulejo, cerámica vitrificada y acero inoxidable.	fibra para baños detergente Agua	Lavado diario.
	Espejo	trapo seco limpia vidrios	Limpieza diaria.
	Acrílico	trapo húmedo fibra para baños	Sacudido diario. Lavado semanal.
Comedor	Formica	trapo húmedo detergente agua esponja	Sacudido diario. Lavado después de cada evento.
	Madera	trapo seco aceite para muebles	Mopeado diario. Sacudido semanal.
	Piso de cemento pintado.	escoba jerga limpia pisos agua	Barrido diario. Trapeado diario.
	Lámparas de metal y vidrio.	trapo húmedo	Sacudido semanal.

AREAS:	SUPERFICIES:	EQUIPO Y PRODUCTOS:	ACTIVIDADES:
Comedor	Ventanas (metal y vidrio)	trapo seco limpia vidrios	Limpieza semanal.
Escenario	Cemento pintado	escoba jerga limpia pisos agua	Barrido y trapeado diarios.
	Espejos	trapo seco limpia vidrios	Limpieza semanal.
Cocina	Cemento	escoba jerga limpia pisos Agua	Barrido y trapeado diarios o cuantas veces sea necesario.
	Estufas y parrillas	escobeta detergente agua sosa caústica	Limpieza diaria. Lavado semanal.
	Refrigerador	detergente agua esponja	Descongelado y lavado semanal.
Almacén	Cemento	escoba jerga agua	Barrido y trapeado diarios.
	Formica	trapo húmedo	Sacudido diario o cuantas veces sea necesario.
	Anaqueles de metal	trapo húmedo	Sacudido semanal.
Bar	Madera	trapo seco aceite para muebles	Mopeado diario. Sacudido semanal.
	Vinil	trapo húmedo	Sacudido diario.
	Cemento pintado	escoba jerga limpia pisos Agua	Barrido y trapeado diarios o cuantas veces sea necesario.
Entrada	Cemento	escoba cubeta	Barrido y regado diarios.
	Macetas	agua	Regado cada tres días.

También debemos establecer la frecuencia de actividades periódicas de limpieza y mantenimiento, ejemplo:

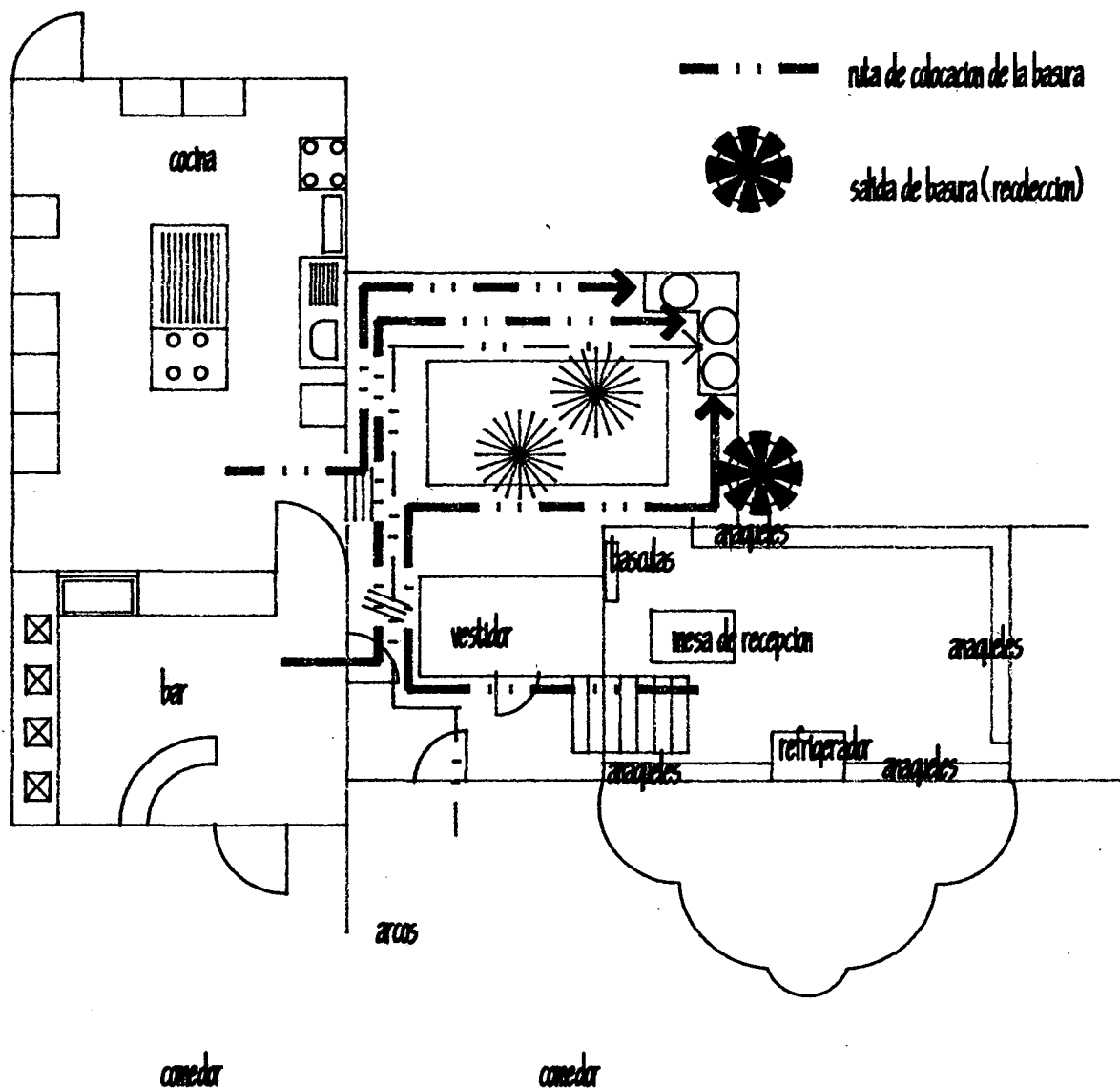
Actividad:	Frecuencia:
Lavado profundo	Trimestral
Lavado de plantas artificiales	Trimestral
Pintura	Cada dos años
Impermeabilizado de techos	Anual

Debemos recordar que el mantenimiento debe ser preventivo más que correctivo y hay que procurar programar las actividades que sean necesarias para evitar este último, el cual suele resultar mucho más costoso y además requiere de mayor tiempo para su realización, dando como resultado pérdidas, ya sea en ventas o en calidad.

Manejo de la basura:

Los botes de basura se ubicarán en un extremo de la mesa de preparación, deberán ser altos y con tapa mecánica, otro se ubicará junto a la tarja y se destinará únicamente a desechos. Cada bote tendrá una bolsa de color obscuro y tapa, los botes se desocuparán dos veces al día y se llevarán al depósito localizado en el pequeño jardín que tiene comunicación con cocina, almacén y bar, y se lavarán y desinfectarán diariamente al terminar las labores (botes y área de recolección).

Evacuacion de la Basura



5.3.3. Departamento de producción - cocina:

Objetivo:

Garantizar la calidad en la elaboración de los platillos basándose en los estándares establecidos y en las recetas previamente estandarizadas y costeadas, evitando el mal aprovechamiento o desperdicio de los recursos.

Políticas de Producción de alimentos:

- Elaborar los platillos de acuerdo a las recetas estandarizadas y probadas por la institución.
- Presentarse con el uniforme completo al área de producción.
- Hacer uso adecuado de la maquinaria de producción.
- Aplicar reglas de higiene.
- Porcionar adecuadamente los alimentos.
- Llevar control para la recepción de los alimentos.
- Planear y elaborar el catálogo de menús.
- Mantener a la vista la orden de banquetes.
- Decorar adecuadamente los platillos.

Reglas de Higiene en los alimentos, personal y equipo:

- El lavado periódico de la piel contribuye a la frescura personal, eliminando la transpiración corporal. (Baño diario)
- El cabello limpio. Bien cortado. Cubierto y recogido.
- Manos y uñas limpias. Sin manchas de nicotina. Se debe contar con lavabos, jabón, toallas de papel, cepillos para las uñas y agua caliente.
- Apariencia limpia. El uniforme planchado, limpio y bien almidonado. El establecimiento debe contar con una habitación exclusivamente para que los empleados se cambien de ropa.
- Los empleados deberán usar zapatos antiderrapantes y cómodos debido a que están de pie la mayor parte del tiempo y muchas veces existen derrames de agua en el piso.
- Debe evitarse a toda costa los estornudos y el toser cerca o sobre los alimentos pues esto puede causar la transmisión de enfermedades, también puede utilizarse un tapabocas.
- Todas las personas deben lavar y sanitizar las manos al salir del baño, después de sonarse la nariz o de haber tomado algo sucio con las manos, para lo cual sería conveniente colocar avisos al respecto.
- Todas las cortadas y quemaduras deben ser atendidas de inmediato, deben cubrirse para evitar infecciones. Dentro o cerca de las áreas de servicio de alimentos es conveniente colocar un botiquín de primeros auxilios.
- Todo miembro del personal que tenga catarro o sufra un desarreglo estomacal debe ser revisado por un doctor antes de continuar trabajando, y puede, tal vez, trabajar en otra tarea que no tenga que ver con alimentos.
- No se debe fumar mientras se preparan o manejan alimentos.
- Deben realizarse exámenes médicos periódicos para evitar accidentes, detectar focos de infección y mantener con buena salud a nuestro personal.
- Si algún miembro del personal está muy enfermo, sobre todo si es una enfermedad contagiosa, no deberá asistir a trabajar a menos que el doctor indique lo contrario.

5.4. Planeación de menús propuestos basada en las preferencias del cliente tipo:

Objetivo de la planeación del menú:

“Lograr un servicio de alimentos atractivo para el comensal por medio de una combinación de platillos que sea agradable, variada, nutricionalmente adecuada, balanceada, dentro del costo presupuestado y de acuerdo al mercado enfocado y a las necesidades administrativas de nuestra institución”.

Importancia de la planeación del menú:

Es importante establecer un menú pues en él se basa principalmente el trabajo del área de producción y facilita el trabajo de todas las áreas del Servicio de Banquetes. Una planificación cuidadosa ayuda a eliminar quejas, alimentos monótonos y repetitivos y sin suficiente calidad.

Inventario de platillos (tipo):

MENU 1:

Crema de espinacas y berro

Filete a la pimienta con cebollas fritas y verduras mixtas.

MENU 2:

Sopa de hongos

Lomo relleno de flor de calabaza con arroz a la jardinera.

MENU 3:

Crema de tomate

Pechugas rellenas de hongos y queso con ejotes a la vinagreta.

MENU 4:

Crema de coliflor

Filete de huachinango a la naranja con verduras a la mantequilla.

MENU 5:

Crema de nuez

Pierna al vino blanco con fetuccini a las hierbas.

MENU 6:

Crema de champiñones

Escalopas de cerdo con ciruelas pasas con espinacas y tallarines al requesón.

POSTRES:

Mousse de limón

Tarta de chocolate

Natilla almendrada

Flores con helado

Pastel (decorado según la ocasión y sobre pedido)

*** NOTA:** Incluye pan y las bebidas que el contratante decida servir. En cuanto a los postres, se enumeran aparte, con el fin de que el contratante elija el que desee. En caso de que el contratante desee pastel, se hará el pedido correspondiente a la pastelería que el cliente prefiera.

EVALUACION DEL MENU:

El menú fué establecido de acuerdo a los resultados del estudio de mercado y a la información obtenida acerca de gustos y preferencias de los habitantes de la población de Atlixco, Pue. Y de acuerdo al margen de precios que la mayoría de los encuestados propusieron.

En la planeación y elaboración del menú se busca cumplir con todos los aspectos que deben considerarse al elaborar un menú, como son: Aspecto nutricional, sociocultural, económico, gastronómico y administrativo.

En la investigación de mercado pudimos observar que la gran mayoría de los encuestados prefieren tomar como postre el pastel de la celebración, aunque algunos otros prefieren tomar otro tipo de postre, de ahí que proponemos cuatro postres que están separados del menú, para que el cliente pueda elegir el que prefiera, y en caso de que opte por el clásico pastel, propondremos algunas pastelerías que podrían elaborarlo al gusto del cliente. También podemos elaborar un pastel llamado de la casa con un decorado muy sencillo, que será servido a los comensales, evitando así partir el pastel de celebración en presencia de los comensales, lo cual provoca un deslucimiento del evento.

Con éste menú se pretende satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente sin sacrificar la calidad que es el fin que perseguimos. Es importante aclarar que éste es un menú tipo que fué planeado con el fin de proporcionar una base que ayude al lector a planear los posteriores o sus propios menús, basándose por supuesto en los requerimientos y preferencias del cliente, en el paso del tiempo, obsolescencia de menús, equipo con que se cuenta y en todos los aspectos ya mencionados. Fué estandarizado por medio del método del factor que consiste en:

“Método del factor: Es un procedimiento que se utiliza para ajustar proporcionalmente el rendimiento de las recetas: especialmente útil para el cálculo de rendimientos no divisibles entre veinticinco. Los pasos a seguir son los siguientes:

- a) Seleccionar la receta que se desea estandarizar.*
- b) Para facilitar la medición de ingredientes en grandes producciones hay que convertir las medidas en pesos.*
- c) Una vez hecha la conversión de todos los ingredientes hay que sumarlos y anotar el total.*
- d) Para aumentar la receta original, hay que dividir la producción que se desea obtener por la producción original.*
- e) Multiplicar la cantidad de cada ingrediente por el factor.*
- f) Para comprobar que la conversión está bien,, hay que sumar el total de los ingredientes.*
- g) Multiplicar el total de ingredientes de la receta original por el factor”.*³¹

³¹ Citado por: LOPEZ ROJO, Raquel; RODRIGUEZ DE DE SIMONE; María Magdalena; GONZALEZ PARADA, Irene y BACHBUSH VAQUER, Adriana; “Seminario de Hospitalidad II, Cafetería Universitaria”; Dirigido por: ALVAREZ DE HERNANDEZ, Jessica Avril.

El costeo fué realizado de acuerdo a los precios vigentes al 4 de abril de 1996 en el Mercado Benito Juárez y en Ultramarinos finos La Gaviota, ambos en la Ciudad de Atlixco Pue. (Ver anexo No. 2)

Tabla de sueldos y salarios:

La tabla de sueldos y salarios fué realizada con las cantidades vigentes al 11 de abril de 1996, con la información proporcionada por el Lic. Oscar Leal Islas, Director General de CANIRAC.

Esta tabla nos permite calcular con mayor facilidad los sueldos y salarios correspondientes al tiempo de elaboración de la receta e incluirlos en el costeo de las mismas, deberá ser actualizada periódicamente. (Ver anexo No. 2)

Lista de ingredientes:

La lista de ingredientes es una herramienta muy útil para identificar las cantidades de materia prima que se requieren para elaborar los menús. En ella se representa la materia prima y las cantidades de la receta original y estandarizada para 50 personas proporcionándonos un parámetro lo suficientemente exacto para hacer presupuestos de compra de materia prima. Recordemos que por medio del método del factor para estandarizar recetas podemos aumentar o disminuir las cantidades de materiales de acuerdo al número de porciones que necesitemos de acuerdo al tamaño del evento y a los requerimientos del cliente. (Ver anexo No. 2)

Diagramas de precedencia y justificación del equipo:

Los diagramas de precedencia son esquemas que muestran las actividades a realizar, enfatizando la secuencia lógica que tienen (izquierda a derecha). Estos diagramas proporcionan además una visión más clara del equipo y personal necesario para la preparación de menús. y ayudan a especificar las actividades del personal, para así poder tener responsables de área y repartir mejor las cargas de trabajo.

De acuerdo a lo observado en los diagramas de precedencia de los menús tipo dedujimos qué: En área de producción requerimos tres personas representadas en el diagrama con un número específico para cada una:

- 1 - Mayora
- 2 - Ayudante de cocina fría
- 3 - Ayudante de cocina caliente

Las cuales realizarán las actividades que les han sido asignadas de acuerdo al diagrama de precedencia, también pueden manejarse roles de trabajo, es decir, listas de actividades donde se especifiquen las actividades a realizar, la persona que las realizará, horario.

Diagrama de precedencia: Menú 1; 1er. tiempo.

Crema de Espinacas y berro:

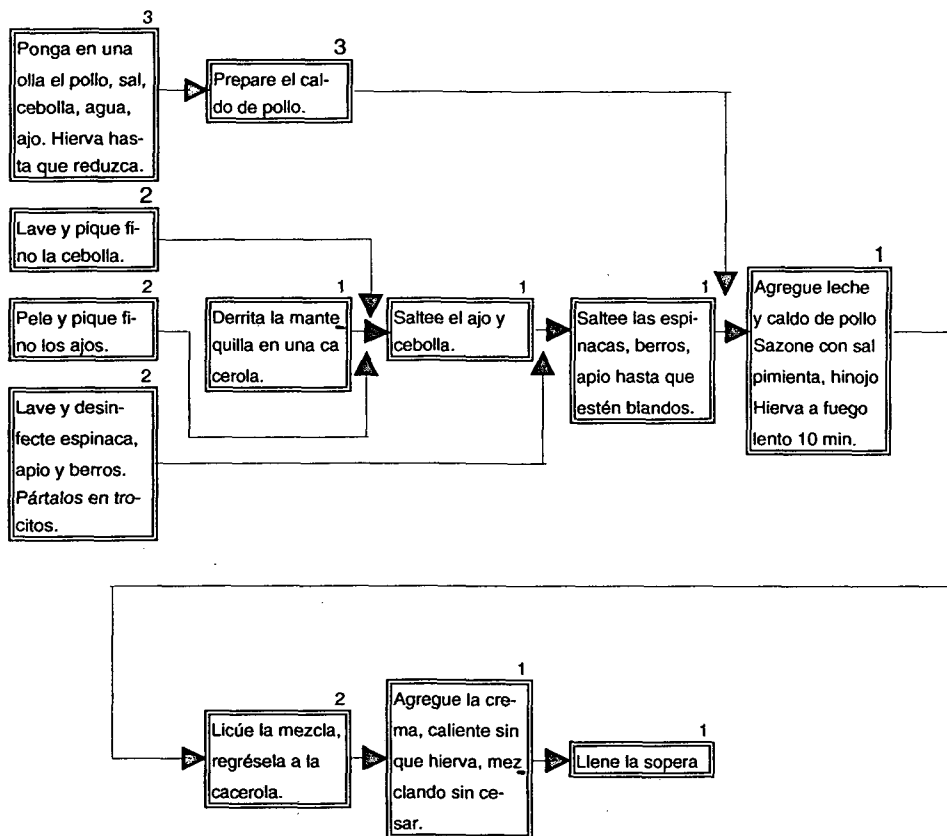


Diagrama de precedencia: Menú 1; 20. tiempo.

Filete a la pimienta:

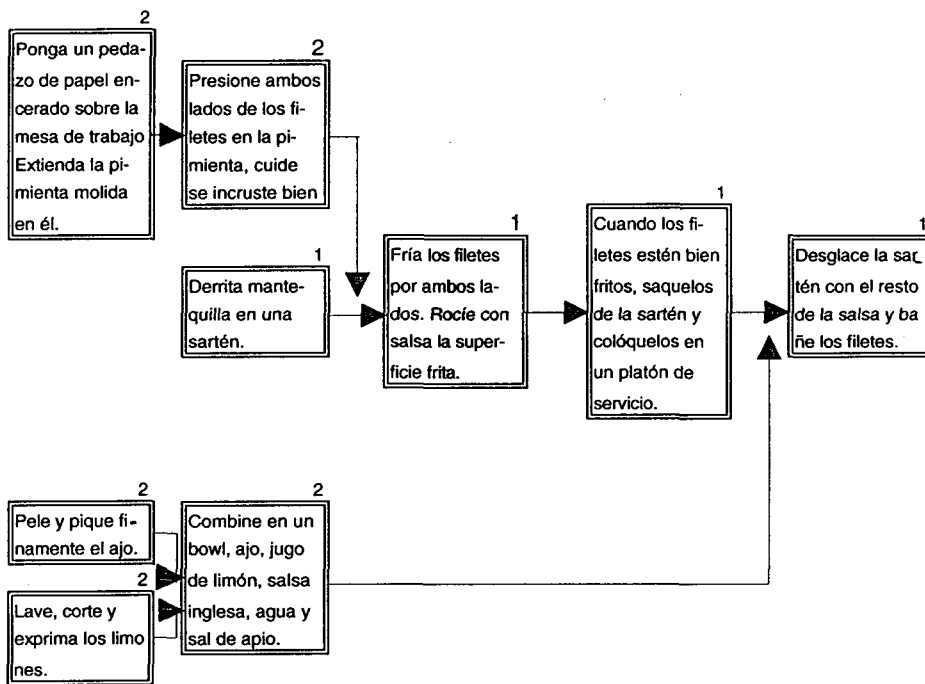
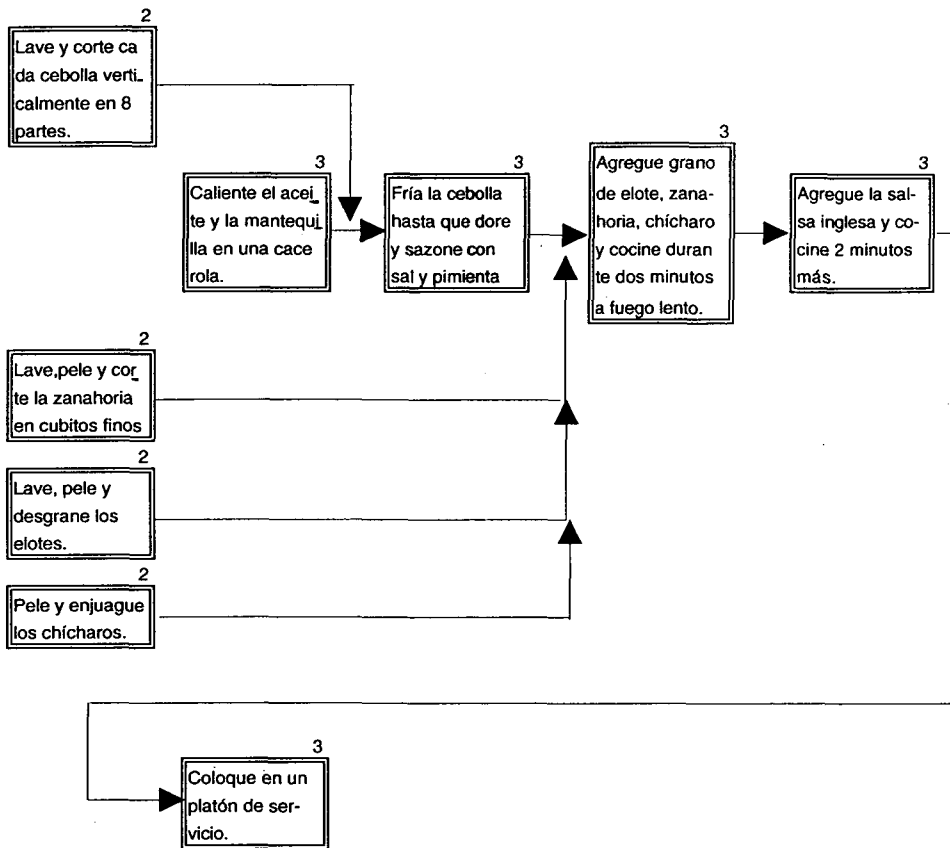


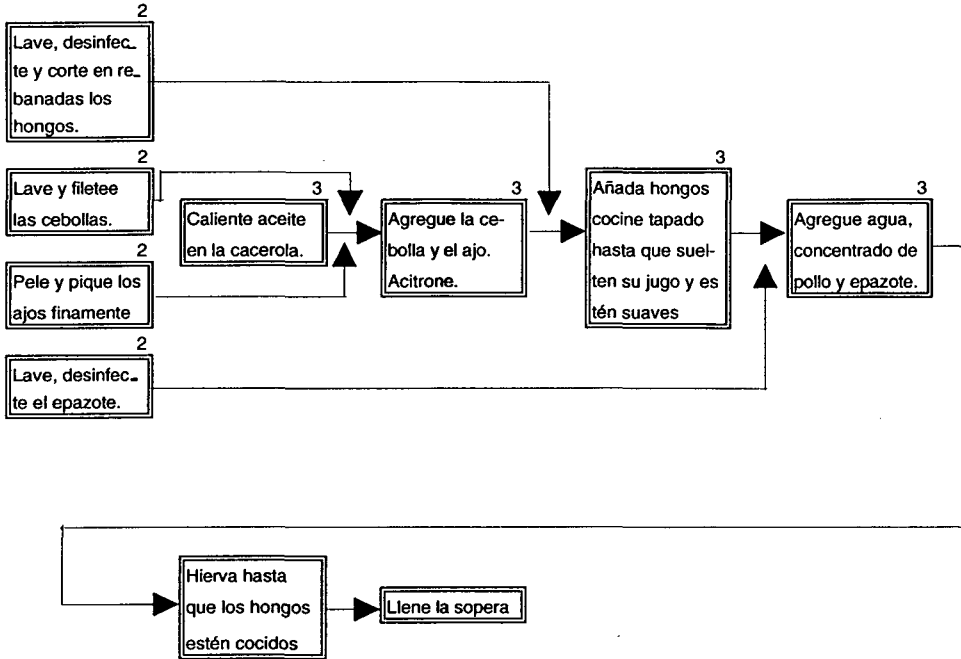
Diagrama de precedencia: Menú 1; Guarnición.

Cebollas fritas con verduras mixtas:



Diagramas de precedencia: Menú 2; 1er. tiempo.

Sopa de hongos:



Diagramas de precedencia: Menú 2; 2o. tiempo.

Lomo relleno de flor de calabaza:

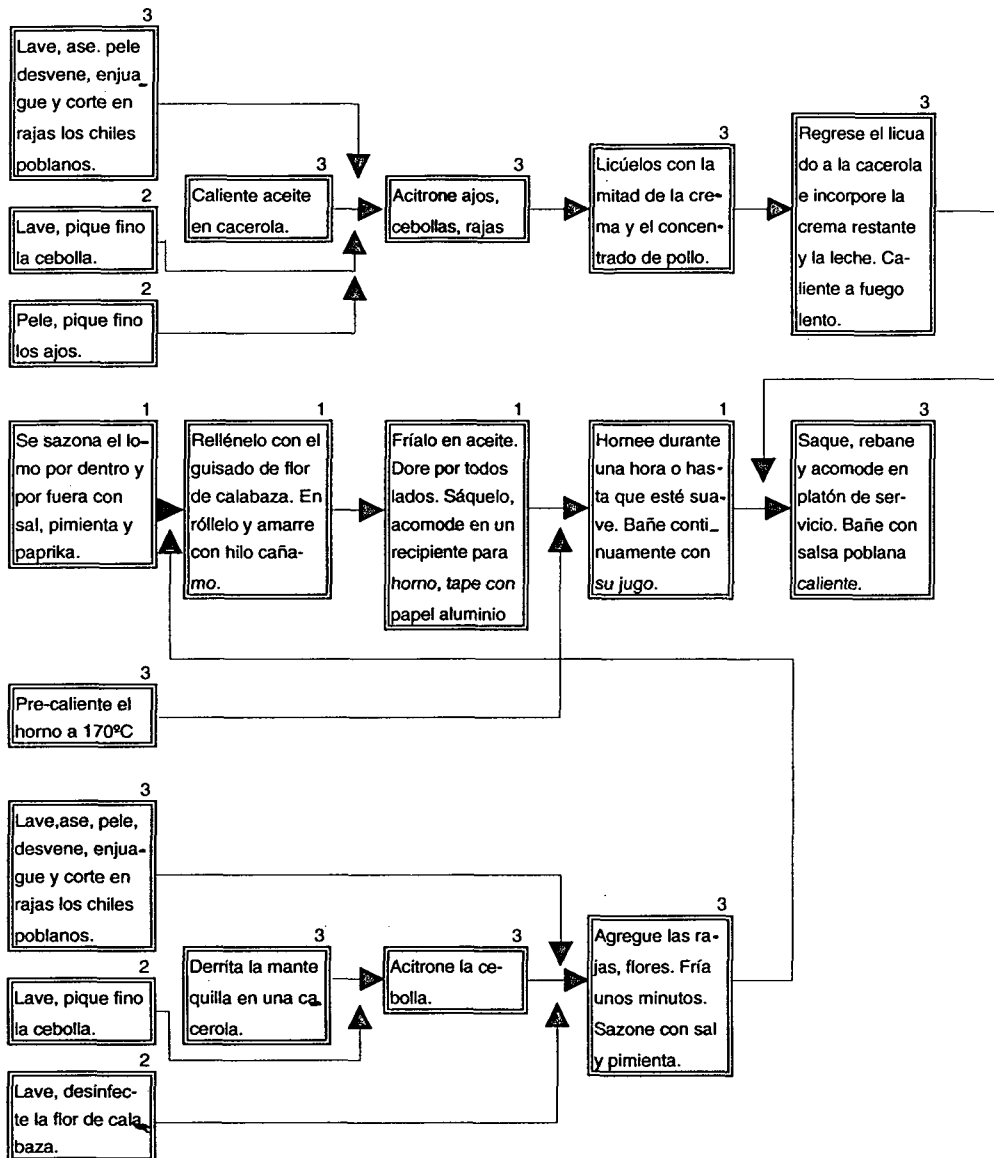
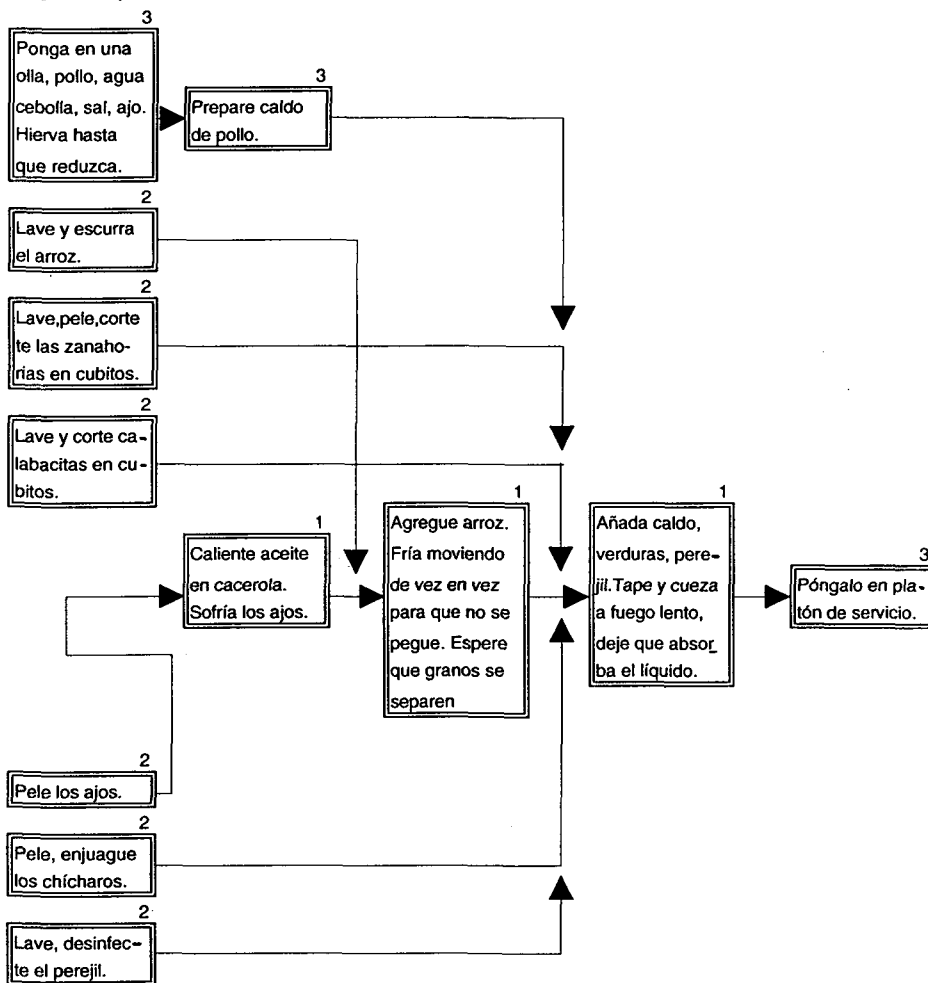


Diagrama de precedencia: Menú 2; Guarnición.

Arroz a la jardinera:



También dedujimos que el equipo que se requiere para elaborar los menús tipo, es el siguiente:

COCINA FRIA:

Licuadora
Mesa de trabajo (acero inox.)
Batidora
Cuchillo de chef
Bowls (tazones)
Batidor de globo
Charolas
Cuchillo (todo uso)
Rallador
Abrelatas
Exprimidor de limones
Exprimidor de naranjas
Cuchara para helado
Tabla de picar
Taza medidora
Cucharas medidoras

COCINA CALIENTE:

Estufón u hornillas
Freidora
Mesa de trabajo (acero inox.)
Horno convencional
Campana de extracción
Cacerolas con tapadera
Palas de madera
Palas para voltear
Ollas
Charolas para horno
Paveras
Moldes para pay
Refractarios
Coladeras
Chino
Sartenes
Cuchillo para trinchar
Tenedor para trinchar
Cuchillo del chef
Cuchillo (todo uso)
Batidor de globo

ALMACEN:

Refrigerador
Congelador
Anaqueles
Recipientes c/ tapadera
(plástico)
Básculas (30 y 100 K)

5.5 Planeación de compras:

Concepto: Compra, es adquirir bienes y servicios de la calidad adecuada, en el momento y precio adecuados y del proveedor más apropiado.

Objetivo general de toda compra:

Obtener los elementos necesarios para llevar a cabo la producción al mejor precio, calidad, en las mejores condiciones de pago y entrega, en el volumen requerido, tiempo oportuno y lugar adecuado.

Objetivos de toda compra:

- Mantener la continuidad de abastecimiento con una inversión mínima en existencias, evitando duplicidades, desperdicios e inutilización de materiales.
- Mantener los niveles de calidad en los materiales, basándose en lo adecuado de los mismos para el uso al que serán destinados.
- Procurar materia prima al más bajo precio, compatible con la calidad y el servicio requeridos.

Política de compras:

Esta política implica la observación de un plan donde sean considerados los puntos que enumeramos a continuación:

- Establecer un catálogo de especificaciones de los productos que sean necesarios para el buen funcionamiento de las áreas del servicio de banquetes.
- Identificar las fuentes de abastecimiento o proveedores que nos ofrezcan las mejores condiciones de compra, y que contribuyan al logro de los objetivos de toda compra.
- Establecer un mecanismo de recepción de mercancía que nos permita corroborar que estamos recibiendo los artículos que fueron pedidos al proveedor, con las especificaciones correctas y canalizándolos al tipo de almacenamiento que le corresponda.
- Establecer un sistema adecuado de almacenamiento de alimentos y suministros.
- Desarrollar formas que permitan un control adecuado del flujo de artículos.

Todos los artículos y materia prima deberán adquirirse apegándose al catálogo de especificaciones, en el que se clasifican por área y en orden alfabético todos los artículos siendo de gran ayuda para su identificación el empleo de claves, entregando una copia del mismo a cada proveedor, lo cual facilitará la elaboración de pedidos.

Todos los departamentos necesitan que se les proporcionen los artículos necesarios para su buen funcionamiento, por lo cual deben dirigirse al encargado de compras para su obtención.

Esto se hace por medio de una requisición de compra, forma en la que se especifica el número y/o peso de los artículos requeridos, sus características y el uso al que se destinarán.

También debe prepararse una orden de compra (forma foliada). Este documento es enviado al proveedor que surte el artículo en base a lo estipulado en el catálogo de especificaciones.

El original de la orden de compra se destina al proveedor.

La primera copia se conserva en el archivo de almacén.

La segunda copia se conserva en el archivo de compras.

La tercera copia se coloca en un archivo particular de cada proveedor, a fin de llevar una historia completa de todos los pedidos que se han hecho y como los han surtido.

El encargado de compras (gerente) deberá revisar continuamente su kárdex de pedidos, para verificar que los artículos ordenados se hayan recibido con toda oportunidad y así determinar los pedidos pendientes para ponerse en contacto con el proveedor.

Al elaborar un directorio de proveedores a fin de seleccionar los que pueden surtir los artículos de mejor calidad al más bajo precio, siempre es bueno hacer concursos periódicos de proveedores para evitar caer en hacer pedidos indefinidamente a un sólo proveedor lo que puede causar la pérdida de oportunidad de conocer y obtener mejores condiciones de compra, calidad y precio.

Es de suma importancia que el encargado de compras (gerente), elabore una lista de ingredientes y suministros que se vayan a consumir por evento, lo cual le facilitará su labor y le ayudará a establecer comparativos entre eventos y revisar que no haya habido desperdicios o stocks sin mover. Para realizar esta lista, cada uno de los responsables de cada área, elaborará su propia lista con lo que necesita específicamente para el área a su cargo, y quien realizará el compilado será el encargado de compras.

Inventarios:

Los inventarios son un renglón importante en el funcionamiento de toda empresa, pues representan los materiales que vamos a transformar para entregar al cliente o la existencia de productos acumulados en un lugar apropiado para distribución al público.

En el caso del Servicio de Banquetes, el control de inventarios es complicado, pues manejamos mucha materia prima que tiene vida corta y por lo mismo, su adquisición esta intimamente relacionada con la demanda que de ellos se tenga y por tanto es importante mantener una perfecta coordinación entre ventas y producción.

5.5.1. Recepción de mercancía:

Al recibir la mercancía el encargado de almacén deberá cotejar que los artículos que reciba reúnan las condiciones especificadas en la orden de compra, cerciorándose que coincidan con lo que indica la remisión. Sellará de recibido la remisión al proveedor, conservando una copia de la misma para hacer su entrada a los registros de almacén. El control más efectivo en el caso de los servicios de alimentos es el empleo de Bin-Card, que es una tarjeta por artículo con las columnas de: entradas, salidas, saldo o existencia.

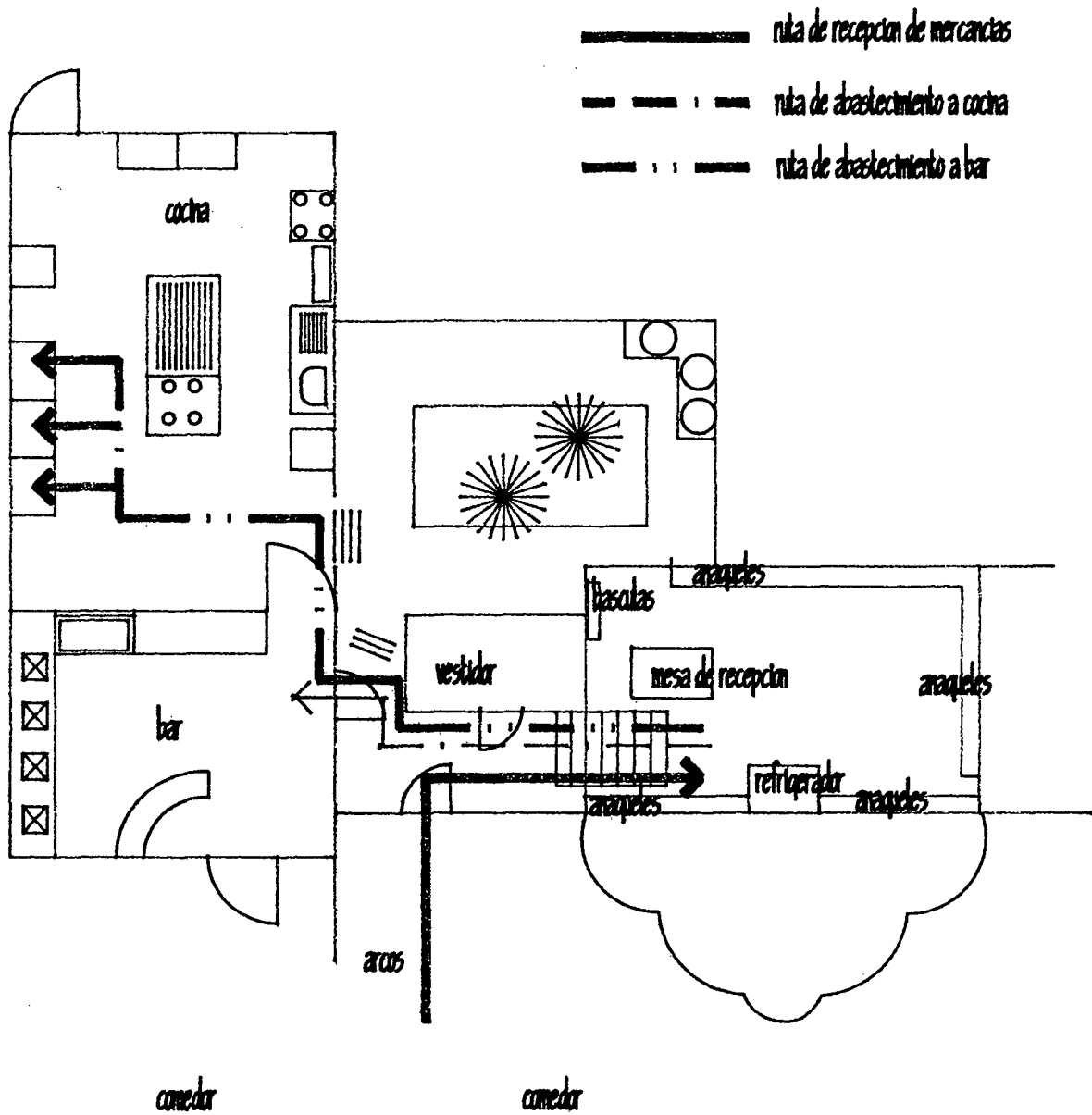
En la parte superior de cada tarjeta se anotan los siguientes datos:

- Nombre del artículo.
- Unidad (peso o cantidad)
- Marca
- Localización
- Cantidades de stock máximo y mínimo (Cuanto debe existir como máximo en almacén y cuanto como mínimo para enviar pedido.)

Este sistema permite apreciar las especificaciones de cada artículo, pues la tarjeta se colocará en el lugar donde encontramos físicamente la mercancía, facilitando así su manejo y actualización. Al revisar físicamente el inventario, se corroboran la existencia de producto contra la cantidad física del mismo, determinando las diferencias que puedan existir para analizarlas y ajustarlas posteriormente.

Debe existir el control de etiquetas de carnes y pescados, que consiste en llenar una forma pequeña con las características de los artículos recibidos y demás datos como: Proveedor, peso, precio unitario, fecha de entrega, que irá anexa al artículo correspondiente, para que en el refrigerador se reconozca de inmediato dicha mercancía y pueda tener una rotación adecuada (PEPS). Dicha etiqueta lleva un talón con los mismos datos, que se desprende para entregarse al encargado de costear recetas, con el objeto de controlar la mercancía.

Recepcion de Mercancias



5.5.2. Almacén:

El almacén es el espacio adecuado, acondicionado para guardar los artículos necesarios de consumo en la operación del Servicio de Banquetes y mantenerlos en el mejor estado posible hasta el momento en que han de ser procesados o transformados.

Por la importancia que tiene el almacén al ser el lugar donde mantendremos en espera los alimentos y materiales necesarios para la prestación del servicio, éste debe apearse a normas estrictas de situación, acceso, seguridad e higiene.

En el almacén puede contarse con tres tipos diferentes de almacenamiento, de acuerdo a lo estipulado en el menú. Basándose en los menús tipo requerimos de las tres opciones que mencionamos a continuación:

- Almacén seco.
- Almacén con refrigeración.
- Almacén con congelación.

Describamos pues cada uno:

Almacén seco: El almacén seco debe tener la mejor ubicación posible, y debe ser suficientemente amplio. Debe ser un sitio fresco, seco y bien ventilado. Los anaqueles deben disponerse en el almacén de tal manera que ofrezcan una máxima capacidad y flexibilidad de almacenamiento. El anaquel más bajo debe encontrarse por lo menos a 75 cm. arriba del piso, y el espacio que queda abajo puede aprovecharse para guardar harina, arroz, azúcar y demás objetos pesados (deben quedar por lo menos 10 cm. por encima del suelo). La altura máxima práctica para los anaqueles es de 2.25 mts. y deben instalarse de tal manera que su altura se adapte para que den cabida a dos capas de latas grandes, o tres capas de latas más pequeñas. El anaquel más bajo puede tener de 60 a 75 centímetros de profundidad y los demás cuando menos 50 centímetros. Los anaqueles deben ser suficientemente resistentes para soportar el peso de los alimentos enlatados y de otros productos.

La humedad es un factor importante de las condiciones del almacén. Se considera satisfactoria una humedad relativa del 50 a 60 % para casi todos los productos, pero no debe exceder el 70 % si se desean condiciones óptimas de almacenamiento.

Se recomienda una temperatura de 10°C a 21.2°C en el almacén, y se considera que la ideal es la de 10°C.

Ventilación es otro factor importante en el control de la temperatura y humedad. Una buena ventilación proporciona aire puro y fresco. La ventilación mecánica requiere ventiladores de entrada y extractores, y la

natural puede obtenerse haciendo aberturas cerca del nivel del suelo y cerca del techo, para lograr así que el aire circule bien.

Para obtener una mayor eficiencia y eficacia al almacenar los productos de almacén seco, debemos observar los siguientes puntos:

- Guardar las cosas más pesadas cerca del suelo y las menos pesadas arriba.
- Almacenar los productos que se emplean frecuentemente donde podamos encontrarlos fácilmente.
- Adoptar el método PEPS, primeros en entrar, primeros en salir y colocar siempre las provisiones que tienen más tiempo en el almacén al frente de los anaqueles y los nuevos atrás.
- Fechar los empaques en el momento de recibir los artículos para poder llevar a cabo con éxito el método PEPS.
- Guardar juntos los alimentos de la misma clase, para facilitar su búsqueda.

Almacén con refrigeración:

La temperatura adecuada para refrigerar es de 0°C a 7.2°C, un exceso de humedad en el interior del refrigerador tiene el efecto de mermar y descomponer los alimentos que ahí se guardan, por lo tanto debemos evitar abrir demasiado las puertas del mismo, pues esto también ocasiona un gasto adicional de energía.

Para obtener un buen almacenamiento refrigerado, debemos observar los siguientes puntos:

- Etiquetar los empaques y envase con la fecha en que entregaron el producto.
- Examinar frutas, verduras y alimentos frescos antes de almacenarlas, para identificar su grado de madurez, empleando primero lo que esté maduro.
- Almacenar los alimentos que absorben olores lejos de los que los producen.
- Lavar y secar muy bien antes de refrigerar los artículos perecederos.

Almacén con congelación:

La temperatura adecuada para este tipo de almacenamiento debe estar entre -17.8°C y -23.2°C, o más baja y mantenerse. Para tener un buen almacenamiento de congelación, debemos:

- Mantener las temperaturas dentro del rango antes mencionado.
- Guardar los alimentos congelados en envases cerrados herméticamente, habiendo eliminado la mayor cantidad de aire posible de dentro del recipiente. Si estos vienen previamente empacados, déjeles sus empaques originales.
- Envuelva en papel aluminio los empaques dañados, protegiéndolos de la humedad y de la acción de maltrato a causa de la temperatura.

5.6. Servicio de comedor:

Objetivo del servicio de comedor:

Proporcionar un buen servicio al comensal partiendo de la contratación de un buen equipo de meseros (eventual) que conozcan su trabajo y las políticas de servicio establecidas, procurando satisfacer en todo momento las necesidades del cliente y manteniendo los estándares de calidad.

Políticas de servicio de comedor:

- Ofrecer un servicio dentro de los estándares de calidad.
- Proporcionar el servicio de los alimentos en el tiempo justo y en las condiciones establecidas por el cliente.
- Capacitar al personal respecto al tipo de servicio a prestar, como puede ser: Servicio Inglés, Coctel y Buffet.
- Ofrecer un ambiente confortable para el comensal.
- Supervisar que el área de comedor se encuentre en perfectas condiciones para la realización del evento.
- Ser amable y cortés con los clientes, sin intervenir en conversaciones, mucho menos si son de índole personal.
- El comportamiento debe ser correcto, atento y amable con el cliente, pero nunca servil.
- Entregar directamente al gerente los objetos olvidados por los clientes.
- Llevar a la cocina los platos sucios y cubiertos separados de la cristalería.
- Cultivar al cliente asiduo y también al nuevo, por medio de un buen servicio.
- Transportar todo en charolas.
- Evitar viajes inútiles y pasearse por el salón abandonando su puesto.

Reglas generales de servicio en comedor:

- Los trabajadores de comedor no deberán faltar a sus obligaciones sin alguna razón realmente importante.
- Deberán ser puntuales.
- Solicitar permisos al capitán de meseros.
- No presentarse al trabajo con señales de haber ingerido alcohol o en estado de ebriedad.
- No debe usarse perfume o loción.
- Debe presentarse limpio, y con el uniforme en buen estado, limpio y planchado.
- Prohibido el uso de barba y bigote.
- En caso de que sea necesario introducir y sacar objetos personales del establecimiento, deberá obtener la autorización de la persona que este a cargo de esta labor.
- Permanecer siempre de pie, bien parado y alerta observando las mesas y atento a las señales del capitán y de los comensales.
- No recargarse contra la pared, puertas o ventanas, ni apoyarse en sillas o mesas.
- Evitar estar pendiente de las conversaciones de los comensales.
- No dejar el lugar de trabajo asignado, a menos que sea para ayudar a un compañero o a un cliente, y en caso de emergencia, conservar siempre la calma.
- Moverse rápidamente y en silencio, sin correr.
- No entregar notas o mensajes a otra mesa sin la autorización del capitán.
- No formar corrillos dentro del comedor, ni leer, masticar chicle, palillos ni alimentos.
- No fumar durante las horas de servicio.
- Evitar el ruido de los platos, cerrar las puertas cuidadosamente y en silencio, tratando de prevenir accidentes.

- Retirar inmediatamente y sin hacer preguntas cualquier objeto o alimento que disguste al cliente, sin discutir y poniendo al tanto al capitán.
- Mantener la mesa provista de todo lo necesario para un servicio correcto y completo.
- Reportar cualquier queja al capitán.
- El trapo de servicio no debe estar arrugado y debe portarse siempre doblado sobre el antebrazo.
- No llevar series de platos a lo largo del brazo.
- No debe atravesarse al paso del cliente, debe dejarlo pasar primero, aunque se tenga mucha prisa.
- No recibir visitas personales a la hora del servicio.
- El personal de servicio no debe agruparse alrededor de un cliente.
- No excederse con el cliente, concretar sus respuestas y ser breve.
- El personal de servicio debe hacerse acreedor a la propina dando un buen servicio, pero nunca exigirla.

EQUIPO NECESARIO PARA EL DESARROLLO DE UN BANQUETE:

Blancos: Mantelería, servilletas de servicio, secadores, franelas, molletones y trapos de cocina.

Plaqué: Cuchillos para carne, cuchillos, tenedores, cucharas soperas, cucharas para café, tenedores y cucharas para postre.

Loza: Plato soperero, plato trinche, plato para postre, tazón para consomé, terno para café, salseras, azucareras.

Cristalería: Copas para agua, copas para vino tinto, copas para vino blanco, vasos (chassers), copas para champagne, copas para licor, copas para cognac, copa martini, copa jerezana, vaso highball, vaso collins, vaso Old fashioned, vaso jigger, ceniceros, caballitos para tequila, saleros y pimenteros.

Otros: Paneras, hieleras, pinzas para hielo, charolas con corcho, charolas grandes, servilletas de papel, popotes, cerillos y encendedores, edulcorante artificial, botiquín, cigarrillos, cafeteras.

La capacidad del salón es de 500 comensales, por lo tanto, se calcula un excedente para 100 comensales más en equipo, para tenerlo como reserva.

En el caso de materiales como azucareras, salseras, saleros, pimenteros, ceniceros, pinzas para hielo, hieleras y paneras, todo esto llamado comboy, se calcula 1 pieza por cada 4 personas.

Para la forma de colocar las mesas, es necesario establecer un esquema de colocación de mesas, de acuerdo al tipo de evento y de las preferencias del cliente, tomando en cuenta las formas de mesas que vimos en la parte teórica de este trabajo recepcional. (Pág. 17)

Los meseros, con la ayuda del personal de mantenimiento, son los encargados de acomodar las mesas según el esquema. Los meseros deben considerar de 65 a 70 cm. de espacio para cada comensal, tomando esta medida desde el centro del plato del comensal hasta el centro del plato del cubierto contiguo. Con base en estas medidas se puede calcular la longitud de la mesa de acuerdo al número de invitados.

Los manteles de las mesas deben quedar muy bien colocados unos con otros, procurando que la línea del dobléz principal esté justo en el centro de la mesa.

El tipo de servicio que resulta más práctico y rápido en Servicio de Banquetes es el Servicio Inglés, este servicio no da oportunidad al comensal de elegir su ración; es el mesero quien debe hacerlo sutilmente.

El mesero debe sostener el platón con la mano izquierda sobre la servilleta de servicio, aproximándose a la izquierda del cliente de manera que el platón quede lo más cerca posible del plato, inclinando el cuerpo (con los pies juntos) para poder servir con la mano derecha. La carne se sirve en la parte inferior del plato y la guarnición en la superior. Las salsas se presentan en recipientes separados.

Primero deberá atenderse a la mesa de honor. Al servir, deberá respetarse el orden en que deben servirse a los comensales. En el resto de las mesas se servirá consecutivamente en dirección contraria a las manecillas del reloj, lo mismo al recoger y servir bebidas. Al recoger, se empieza por el lugar más lejano a la cocina, cuando se sirve se comienza por el lugar más próximo a la misma.

Antes de que de comienzo el banquete el capitán de meseros, en coordinación con el gerente, deberán elaborar su plan de trabajo y dar las órdenes pertinentes para el montaje y decoración de mesas y el salón, debe asignar tareas, instrucciones e información al personal, y revisar que los meseros estén debidamente aseados y presentados. Durante el banquete deben evitarse conversaciones innecesarias entre el personal de servicio en el salón. El mesero encargado de la mesa de honor debe mantenerse siempre en contacto con el capitán para servir y recoger en el momento oportuno.

5.7. Ventas:

Objetivo de ventas:

Lograr la mayor captación de clientes que contraten nuestro servicio, por medio de una adecuada promoción y comunicación constante con nuestro mercado meta, dando así pie a la venta de mayor número de eventos y al incremento en las utilidades del negocio.

Esta área está conformada por dos elementos importantes que son: Contratación y Servicio, los cuales deben funcionar en conjunto para poder proporcionar buenos resultados y por consiguiente el éxito de nuestro negocio.

Las ventas se logran por medio de cartas, comunicaciones telefónicas y visitas personales en las cuales nosotros promoveremos el servicio que prestamos y nos permiten al mismo tiempo conocer un poco más los requerimientos y preferencias de nuestros clientes potenciales.

La persona encargada de ésta labor debe tener conocimientos sobre alimentos y bebidas, servicio de comedor y bar, para poder dar consejos y proponer sobre el montaje del servicio y la elaboración de menús.

Su trabajo estará apoyado con menús previamente establecidos, listas de precios, modelos de paquetes, esquemas de montaje de salón.

Políticas de reservación, contratación y cancelación de eventos:

- Un evento quedará reservado tentativamente una vez que el cliente ha sido informado acerca del servicio, mediante la elaboración de la forma correspondiente.
- El depósito incluirá un pago del diez por ciento adicional para gastos extras no previstos en el presupuesto, tales como bebidas adicionales, extensión de horarios en la renta del salón y/o de los grupos musicales, que será devuelto en caso de no suceder algún imprevisto.
- Los pagos de los depósitos, podrán hacerse en efectivo o con tarjeta de crédito, en caso de esto último, se hará un cargo adicional por concepto de comisión bancaria.
- Se contará con un catálogo que permita al cliente decidir y recibir consejo, en el momento oportuno, acerca del tipo de servicio, combinación de platillos y condiciones que más le convengan.
- Las cotizaciones variarán de acuerdo a la combinación de platillos y el tipo de servicio que el cliente elija.

Reglas para la reservación, contratación y cancelación de eventos:

- Las reservaciones deberán hacerse personalmente, con treinta días de anticipación, fijando una fecha límite (quince días después) para la confirmación de la misma. Una vez confirmada, deberá anotarse en el libro de reservaciones.
- Al confirmarse la reservación, deberá efectuarse la firma del contrato y un depósito anticipado del cincuenta por ciento del importe del presupuesto, y el resto deberá ser liquidado al finalizar el evento.
- La cancelación del evento deberá efectuarse con diez días de anticipación a la fecha del evento, en cuyo caso el salón se comprometerá a devolver el total del depósito en garantía.
- Cancelaciones con siete días de anticipación, garantizará la devolución del ochenta por ciento del depósito.
- En cancelaciones con cinco días de anticipación no se harán devoluciones de depósito.
- En caso de que el servicio de descorche sea contratado, el cliente estará obligado a entregar las bebidas con dos días de anticipación, marcando debidamente cada botella para efecto del control de consumo y descorche.
- El personal autorizado del departamento de producción, recibirá la bebida proporcionando un recibo detallado que deberá ser autorizado por la gerencia.
- La bebida restante deberá ser recogida al día siguiente del evento. Transcurrida una semana, la empresa no se hace responsable por la devolución de la misma.
- El importe de descorche se cobrará solamente sobre botellas consumidas durante el evento, solo se tomarán en cuenta las botellas abiertas y selladas. El cliente podrá rechazar cualquier botella que no cuente con la marca inicial.
- El cliente deberá comprometerse a respetar el número de comensales establecido en el contrato.
- Todo equipo adicional que el cliente requiera, como equipo de decoración, luces especiales, sonido, montajes adicionales, etc. deberán ser solicitados con anticipación, establecerse en el contrato y los gastos correrán por cuenta del mismo.

LIBRO DE RESERVACIONES:

Existen dos clases de reservaciones:

Las reservaciones tentativas y las reservaciones confirmadas.

Las reservaciones tentativas, son aquellas en las que no se sabe a ciencia cierta si se va a llevar a cabo el evento, en estos casos, se anotan los datos generales del cliente, fecha y hora del evento, tipo de servicio y montaje y menú, así como la fecha de expiración de la reservación, en la cual se llamará a la persona organizadora para saber si el evento se confirma o cancela.

Las reservaciones confirmadas, son aquellas en las que el cliente acepta realizar el evento que solicitado. Deben anotarse en una hoja de reservaciones (original y dos copias), los datos generales del cliente y las especificaciones del evento.

El libro de reservaciones es aquel que sirve para controlar la asignación y venta del salón por día y horario. En este libro se registran los siguientes datos:

- Nombre de la empresa o compañía.
- Fecha, tipo de evento y horario del mismo.
- Número de personas asistentes al evento.
- Nombre del responsable de la contratación del evento (Representante).
- Dirección.
- Teléfono.
- Nombre de la persona que hizo la reservación.
- Fecha de reservación.
- Precio por cubierto.
- Precio de renta.
- Reservación tentativa o confirmada.
- Fecha de expiración de la reservación.
- Observaciones.

Los registros del libro serán realizados por el encargado de ventas de acuerdo a los eventos que se le vayan presentando, registrando con lápiz las reservaciones tentativas y con tinta las confirmadas.

ARCHIVO DE FOLLOW UP (SEGUIMIENTO):

Este archivo es un registro de todos los clientes que han solicitado algún evento en nuestro salón de banquetes. Es una herramienta que nos permitirá recordar nuestros servicios para la contratación de futuros eventos.

ORDENES DE SERVICIO:

Son hojas impresas que se utilizan para anotar todos los datos y detalles solicitados por el cliente, para ser llevados a cabo en el evento que ha contratado.

En éstas se registra toda la información completa y detallada del evento, tanto los datos personales del cliente responsable como todo lo solicitado por el mismo en cuanto a decoración, equipo, montaje del salón, capacidad.

Debe contarse con una garantía de invitados, que es la cantidad de gente que asegura el cliente que asistirá al evento, no pudiendo disminuir la cantidad de personas asistentes, sólo aumentarla. Para confirmar el número de invitados, el encargado de esta área deberá comunicarse con el responsable por la contratación del evento 10 días antes del evento.

BITACORA:

Es un reporte con la evaluación del servicio y del desempeño del personal durante el evento.

Los datos que debe incluir dicha bitácora son:

- Fecha y nombre del evento
- Número del evento y del cheque
- Lista de todo lo que el cliente solicitó para su evento.
- Observaciones (anomalías, fallas)
- Firma del encargado del área de ventas.

PAQUETES DE SERVICIO:

Para elaborar dichos paquetes podemos considerar los siguientes servicios:

- Costo del menú (incluye mano de obra)
- Renta del salón (incluye equipo y montaje)
- Música
- Decoración del salón
- Equipo de servicio de comedor (meseros)
- Fotógrafo.
- Video grabación.
- Pastel conmemorativo.
- Bebida

Estos paquetes serán personalizados, es decir el cliente podrá elegir los servicios complementarios que requiera para su evento, pudiendo el encargado de ventas aconsejarle, para que el cliente obtenga un mayor lucimiento en su evento. Esto permitirá que el cliente esté totalmente involucrado en la organización de su evento y quede totalmente satisfecho con el servicio que obtendrá.

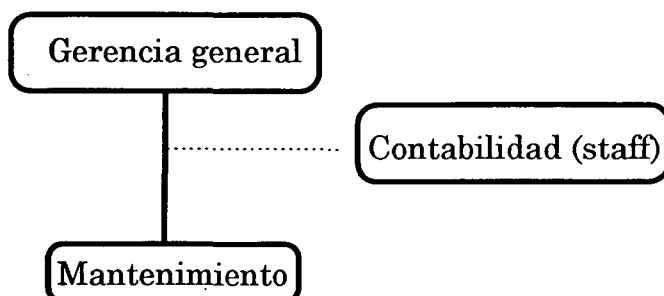
CAPITULO 6

ORGANIZACION:

- 6.1. Organigramas.
- 6.2. Descripción y análisis de puestos.
- 6.3. Reclutamiento y selección de personal.

VI. ORGANIZACION:

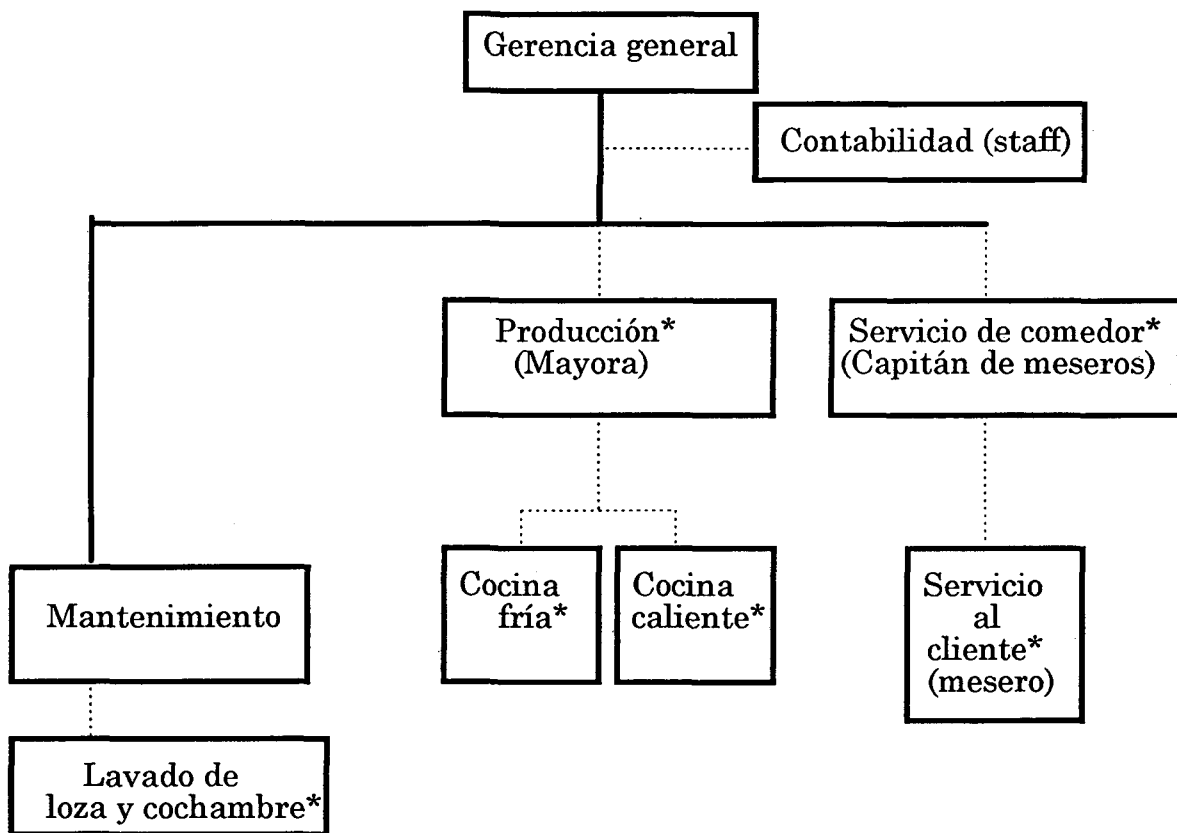
6.1. Organigrama:



El personal de las áreas de producción y comedor, serán manejados como eventuales, puesto que el negocio de banquetes es muy variable, en general, se manejan temporadas altas y bajas de afluencia de contratos, por lo tanto, no tiene ningún caso manejar este personal de fijo, A menos que la demanda lo amerite, de lo contrario, sería un desperdicio de tiempo y dinero. Se escogerán a las personas mejor capacitadas para prestarnos este tipo de servicios, y se establecerán políticas y reglas para su desempeño al estar dentro de nuestras instalaciones, lo cual nos ayudará a mantener el nivel de calidad y de servicio establecidos.

Recordemos que de acuerdo al menú tipo requerimos de tres personas para la elaboración de platillos y que por cada 12 personas requerimos un mesero para que los atienda.

ORGANIGRAMA
(Con puestos eventuales)



* Contratación eventual

6.2. Descripción y análisis de puestos:

Nombre del puesto: Gerencia General.

Area o sección: Administrativa.

Ubicación: Club Deportivo Agua Verde, Atlixco, Pue.

Puesto Superior: Ninguno.

Puestos inferiores: Mantenimiento, Producción y Servicio de Comedor.

Fecha de realización: 15 de mayo de 1996.

Descripción Genérica:

Es el responsable de la administración del salón, apegándose al cumplimiento de los objetivos del mismo. Planea, organiza y controla las compras de materiales, realiza las actividades de contratación y venta de eventos y supervisa las actividades de los demás departamentos.

Descripción analítica:

Actividades cotidianas:

- Supervisar el trabajo realizado por los empleados a su cargo.
- Autorizar y realizar la adquisición de mercancías.
- Realizar los pedidos a proveedores.
- Mantener al día las tarjetas de almacén.
- Recibir los pagos de los clientes.
- Manejar la caja registradora.
- Manejar un fondo fijo de caja.
- Elaborar pólizas de egresos.
- Controlar horarios y fechas de salón ocupado.
- Controlar los servicios complementarios en el salón como: Flores, música, a precios convenientes.
- Supervisar a los meseros y el movimiento del servicio en cada área.
- Controlar y supervisar el servicio de bebidas.
- Recibir y resolver quejas de los clientes.
- Promocionar los servicios que ofrece el salón.
- Realizar las ventas del servicio de banquetes.
- Elaborar facturas
- Elaborar presupuestos y contratos de banquetes.
- Controlar el libro de reservaciones, la bitácora .
- Realizar el follow up (seguimiento).
- Supervisar las reservaciones tentativas y confirmadas para evitar cualquier contratiempo.

Actividades periódicas:

- Realizar la rotación de mercancías.
- Realizar inventarios periódicamente.
- Elaborar directorio de proveedores y mantenerlo actualizado.
- Fijar los precios de venta de Alimentos y Bebidas.
- Revisar mensualmente los estados financieros.
- Elaborar y actualizar objetivos y políticas de todos los departamentos.
- Establecer el catálogo de banquetes.
- Elaborar presupuestos para cada área.
- Programar eventos especiales (Fiestas de fin de año, Cena de navidad, Noche mexicana).

Actividades Eventuales:

- Realizar estudios de mercado.
- Elaborar planes de mercadotecnia y publicidad.
- Establecer estándares de servicio y calidad, teniendo como prioridad la completa satisfacción del cliente.

Especificaciones del puesto:

Habilidades:

- a) Conocimientos: Estudios a nivel de Licenciatura en Administración y un conocimiento amplio de Gastronomía.
- b) Experiencia: 3 años, en el área de Administración de Servicio de Alimentos.
- c) Destreza: Capacidad para dar solución a los problemas con eficacia aún teniendo que improvisar.
 - Capacidad para motivar al personal y dirigirlo hacia el logro de los objetivos de la empresa.
 - Conocer los servicios que proporciona el negocio, y la forma adecuada de venderlos.
 - Conocer las funciones de cada uno de sus subordinados y las líneas de autoridad.

Esfuerzo: Mental.

Responsabilidades:

Debe ser una persona muy responsable en el desempeño de su trabajo. Supervisa el trabajo de todo el personal del Servicio de Banquetes (Fijos y eventuales).

Es el primer contacto que el cliente tiene con la empresa.

Maneja datos confidenciales como proveedores (costos y condiciones de compra), estrategias de mercadotecnia y ventas.

Maneja y es responsable del equipo de oficina así como la caja registradora.

Condiciones: Puesto de fijo.

Nombre del puesto: Mantenimiento.
Departamento: Mantenimiento.
Area o sección: Operativa.
Ubicación: Club Deportivo Agua Verde, Atlixco, Pue.
Puesto superior: Gerencia general.
Puesto inferior: Lavado de loza y cochambre.
Fecha de realización: 15 de mayo de 1996.

Descripción genérica: Es responsable ante el gerente de mantener limpias y en buen estado las diferentes áreas del salón, así como las instalaciones y equipo del mismo.

Descripción analítica:

Actividades cotidianas:

- Hacer recorridos por todas las instalaciones para revisar el correcto funcionamiento del equipo.
- Supervisar la aplicación de las normas de seguridad y el correcto uso del equipo.
- Mantener contacto con los jefes de departamento para atender los problemas relacionados con su área.
- Hacer requisiciones de materiales y equipo faltante.
- Mantener en perfectas condiciones de limpieza todas las áreas.
- Proporcionar los suministros necesarios en los baños.
- Sacar la basura de baños, cocina, oficinas, y colocarla en el lugar dispuesto para ello.
- Vigilar la entrada y salida de automóviles durante el evento.

Especificaciones del puesto:

Habilidades:

- a) Conocimientos: Estudios de secundaria, conocimiento de instalaciones eléctricas, de gas.
- b) Experiencia: Mínima de 2 años.
- c) Destreza: Conocer la manera de aplicar productos de limpieza.
Conocer las normas de higiene.

Esfuerzo: Físico.

Responsabilidades:

Es responsable de la limpieza y buen estado de instalaciones y equipo del negocio.

Condiciones: Puesto de fijo.

Nombre del puesto: Producción (Mayora)
Departamento: Producción.
Area o sección: Operativa
Ubicación: Club Deportivo Agua Verde, Atlixco, Pue.
Puesto superior: Gerencia general.
Puestos inferiores: Cocina fría
Cocina caliente.
Fecha de realización: 15 de mayo de 1996.

Descripción genérica: Se encarga de dirigir, supervisar y elaborar menús dentro de las normas de calidad e higiene a bajo costo.

Descripción analítica:

Actividades cotidianas:

- Levantar inventarios de los artículos de consumo inmediato.
- Elaborar requisiciones de compra según listas de ingredientes y las órdenes de servicio.
- Supervisar la calidad de los alimentos.
- Cuidar y mantener la eficiencia en el servicio en la cocina.
- Inspeccionar porciones, guarniciones, limpieza y decoración de los platillos.
- Revisar, analizar y autorizar las requisiciones de alimentos que los cocineros solicitan a almacén.
- Supervisar la aplicación de las normas sanitarias y medidas de seguridad.
- Supervisar la limpieza de la cocina en coordinación con el conserje.
- Controlar los órdenes de servicio para la elaboración de alimentos en banquetes.
- Supervisar que la entrega de alimentos a los meseros se lleve a cabo según las políticas de control establecidas.

Especificación del puesto:

Habilidades:

- a) Conocimientos: Cursos de capacitación, conocimientos culinarios, conocimientos de almacenamiento de alimentos.
- b) Experiencia: Mínima de 3 años en elaboración y manejo de alimentos.
- c) Destreza: Buen sazón.
Buen gusto para decorar los alimentos.

Esfuerzo: Físico.

Responsabilidades:

La presentación, higiene, calidad en la elaboración de alimentos.

Es responsable del buen empleo del equipo de la cocina y de la materia prima.

Es responsable del buen desempeño del personal a su cargo y de que éste usa el uniforme correspondiente, completo, zapatos antiderrapantes y cofia.

Es responsable de la seguridad y completa higiene del lugar.

Condiciones: Contratación eventual.

Nombre del puesto: Cocina caliente.
Departamento: Producción.
Area o sección: Operativa.
Ubicación: Club Deportivo Agua Verde, Atlixco, Pue.
Puesto superior: Producción.
Puesto inferior: ninguno.
Fecha de realización: 15 de mayo de 1996.

Descripción genérica: Se encarga de la pre- preparación de los alimentos calientes de acuerdo al menú que aparece en la orden de servicio.

Descripción analítica:

Actividades cotidianas:

- Encender estufas y hornos.
- Preparar los alimentos que están bajo su responsabilidad.
- Ayudar a la mayora en la provisión de alimentos en refrigerador
- Mantener siempre limpio su lugar de trabajo y utensilios.
- Requisitar materia prima al almacén con autorización de la mayora.

Especificación del puesto:

Habilidad:

- a) Conocimientos: Secundaria, cursos culinarios y conocimientos de almacenamiento de alimentos.
- b) Experiencia: Mínima de dos años.
- c) Destreza: Conocer y aplicar técnicas culinarias.
Conocer las recetas estándar de cocina.
Conocer y aplicar las técnicas de evaluación por medio del olor, color o sabor de los alimentos en mal estado.
Conocer y aplicar las técnicas de almacenamiento de alimentos.

Esfuerzo: Físico.

Responsabilidades:

Evitar desperdicios.
Responder por el equipo y materiales a su cargo.
Mantener su uniforme muy limpio y portarlo completo.

Condiciones: Contratación eventual.

Nombre del puesto: Cocina fría.
Departamento: Producción.
Area o sección: Operativa.
Ubicación: Club Deportivo Agua Verde, Atlixco, Pue.
Puesto superior: Producción.
Puesto inferior: ninguno.
Fecha de realización: 15 de mayo de 1996.

Descripción genérica: Se encarga de la pre- preparación de los alimentos de área fría (ensaladas, cocteles, salsas frías, postres fríos) de acuerdo a la orden de servicio.

Descripción analítica:

Actividades cotidianas:

- Preparar ensaladas, cocteles, salsas.
- Requisar materia prima al almacén, previa autorización de producción.

Especificación del puesto:

- a) Conocimientos: Secundaria, cursos de capacitación en el área culinaria y almacenamiento de alimentos.
- b) Experiencia: Mínimo un año.
- c) Destreza: Conocer y aplicar las recetas estándar de cocina.
Conocer y aplicar técnicas de decoración en el montaje de buffets.
Conocer y aplicar la correcta preparación de los platillos fríos del menú.
Conocer y aplicar técnicas para el almacenamiento de alimentos.

Esfuerzo: Físico.

Responsabilidades:

Evitar desperdicios.
Responder del equipo y materiales a su cargo.
Mantener su uniforme limpio y portarlo completo.

Condiciones: Contratación eventual.

Nombre del puesto: Lavado de loza y cochambre.
Departamento: Mantenimiento.
Area o sección: Operativa
Ubicación: Club Deportivo Agua Verde, Atlixco, Pue.
Puesto superior: Mantenimiento
Puesto inferior: ninguno.
Fecha de realización: 15 de mayo de 1996.

Descripción genérica: Mantiene el área de cocina limpia y reporta a mantenimiento cualquier desperfecto o irregularidad.

Descripción analítica:

Actividades cotidianas:

- Limpiar el área de cocina y el área de salón.
- Lavar vajilla y cristalería.
- Lavar ollas, cacerolas y cochambre en general.
- Aplicar productos de limpieza.
- Acomodar envases vacíos de refresco, cerveza y vino.
- Atender peticiones de cocina y salón y proporcionar el equipo necesario.

Especificación del puesto:

- a) Conocimientos: Primaria.
- b) Experiencia: No indispensable.
- c) Destreza: Saber limpiar muy bien trastes y como manejar los productos de limpieza.

Esfuerzo: Físico.

Responsabilidades:

Es responsable de que los trastes estén limpios y listos en el momento necesario.

Condiciones: Contratación eventual.

Nombre del puesto: Servicio de comedor (Capitán de meseros)
Departamento: Servicio de comedor.
Area o sección: Servicio.
Ubicación: Club Deportivo Agua Verde.
Puesto superior: Gerencia general.
Puestos inferiores: Servicio al cliente.
Fecha: 15 de mayo de 1996.

Descripción genérica: Es responsable ante el gerente general del perfecto funcionamiento del área de comedor.

Descripción analítica:

Actividades cotidianas:

- Supervisar y evaluar al personal a su cargo constantemente.
- Supervisar el uso adecuado de los materiales y equipo de comedor.
- Coordinar el servicio de comedor.
- Cuidar que el personal a su cargo no forme grupos, ni se ausente de sus áreas de trabajo sin causa justificada.
- Recibir quejas de los clientes y buscar su solución.

Especificación del puesto:

Habilidad:

- a) Conocimientos: Preparatoria, conocimientos del ramo de alimentos y bebidas, decoración, cursos de capacitación y conocimiento de primeros auxilios.
- b) Experiencia: Mínima 3 años.
- c) Destreza: Capacidad para resolver problemas e imprevistos.
Conocer y aplicar reglas de urbanidad.
Ser pulcro, cortés y ecuánime.

Esfuerzo: Mental y físico.

Responsabilidades:

Es el responsable del desempeño del personal a su cargo.
Responde por la calidad en el Servicio de comedor y atención al cliente.

Condiciones: Contratación eventual.

Nombre del puesto: Servicio al cliente (Mesero).
Departamento: Servicio de Comedor.
Area o sección: Servicio.
Ubicación: Club Deportivo Agua Verde, Atlixco, Pue.
Puesto superior: Servicio de Comedor.
Puesto inferior: ninguno.
Fecha de realización: 15 de mayo de 1996.

Descripción genérica: Proporcionar el servicio de alimentos y bebidas y atención al cliente con eficiencia y rapidez.

Descripción analítica:

Actividades cotidianas:

- Montar mesas de acuerdo al esquema.
- Servir con prontitud y eficiencia a los clientes que está atendiendo.
- Aplicar procedimientos en caso de algún accidente de trabajo como derramar líquido en la mesa, derramar líquido encima de un cliente o tirar al suelo un cubierto.
- Cambiar blancos sucios por limpios.
- Doblar servilletas.
- Preparar y servir las bebidas.
- Reemplazar ceniceros.
- Encender el cigarro al cliente con su encendedor.
- Observar que los clientes no olviden algún objeto.
- Reportar al capitán de meseros los comentarios de los clientes acerca del servicio.

Especificación del puesto:

Habilidades:

- a) Conocimientos: Secundaria, cursos de capacitación y entrenamiento.
Conocer el uso correcto de la terminología empleada en alimentos y bebidas.
Conocer el uso del material y equipo en su departamento.
Conocer las temperaturas usuales para abrir y servir el vino.
- b) Experiencia: Mínima de un año.
- c) Destrezas: Conocer y aplicar los diferentes tipos de servicio de comedor.

Esfuerzo: Físico. y mental.

Responsabilidad: Presentarse a trabajar debidamente aseado y con el uniforme limpio y completo.
Es responsable de la limpieza del equipo y del montaje correcto de las mesas.

Condiciones: Contratación eventual

6.3. Reclutamiento y selección de personal:

En las empresas de servicio, el elemento humano es uno de los factores que más influyen en la productividad de la empresa, pues lo que motiva al cliente a regresar es precisamente el servicio personalizado que se ofrece. Es decir, si contamos con el personal idóneo para el desarrollo de las tareas, este habrá de encontrarse debidamente capacitado y motivado, los resultados en cuanto a la calidad del servicio serán ampliamente satisfactorios.

Por ello, el reclutamiento, selección, adiestramiento y capacitación del personal son puntos importantes que deben llevarse a cabo con todo cuidado para poder contar con un equipo de trabajo que nos lleve al logro de los objetivos de la empresa.

Reclutamiento: Su objeto es abastecer a la empresa de un número considerable de aspirantes a determinado puesto con el fin de escoger a la persona adecuada para desempeñar el trabajo. Para poder lograr esto, se colocarán anuncios en periódicos locales y un "spot" en radio que informe a la población que solicitamos personal, incluyendo el perfil de las personas que necesitamos de acuerdo al puesto e informando de los documentos y requisitos indispensables para realizar la selección.

Selección: Es ubicar correctamente al aspirante en el puesto que le corresponde de acuerdo a los requerimientos especificados en el descriptivo de puestos.

Proceso de selección:

- Currículum vitae.
- Solicitud de empleo con fotografía..
- 2 cartas de recomendación
- Entrevista : Nos permitirá medir intelectual y moralmente al solicitante, pueden también formularse preguntas que permitan identificar si cumple con el nivel de conocimientos requeridos en el descriptivo de puestos.
- Exámen médico: Una vez decidida la contratación del solicitante y comprobados los datos inscritos en la solicitud de empleo, se procede a someter al nuevo empleado a un exámen médico certificado para obtener una garantía de salud que permitirá se confíe en su rendimiento y prevendrá la transmisión de enfermedades contagiosas, tomando en cuenta la naturaleza de nuestro tipo de negocio, este exámen es indispensable.

Se formará un expediente con todos estos documentos y se archivará junto con las observaciones que vayamos teniendo acerca del desempeño del empleado.

Entrenamiento: Son los conocimientos que se dan con fines de preparar a los trabajadores y empleados. desarrollando aún más sus capacidades para desempeñar el puesto. El entrenamiento se subdivide en: Capacitación y Adiestramiento.

Se desarrollará un manual de inducción para el personal, tocando los siguientes puntos:

- Carta de bienvenida.
- Introducción general del desarrollo de la empresa (Donde nace, como evoluciona y en que punto se encuentra).
- Historia de la empresa
- Croquis con áreas identificadas.
- Filosofía y misión.
- Objetivos, políticas y reglamentos generales de la empresa.
- Organigrama.
- Condiciones de sueldos, salarios y ascensos.
- Servicios que la empresa proporciona.
- Qué se espera de los empleados.

Se realizarán capacitaciones y adiestramiento periódico (trimestral) de acuerdo a los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para cada puesto. Por ejemplo:

- Calidad en el trabajo.
- Servicio al cliente.
- Excelencia.
- Relaciones humanas.
- Desarrollo humano.
- Servicio de comedor (Charoleo y contacto directo con el cliente)
- Cocktelería
- Mercadotecnia y ventas.
- Técnicas culinarias.
- Arte culinario.
- Programa H.

CAPITULO 7

DIRECCION:

- 7.1. Sistema de evaluación de desempeño.
- 7.2. Liderazgo y motivación.
 - 7.2.1. Programa de motivación.

VII. DIRECCION:

7.1. Sistema de Evaluación de Desempeño:

Los criterios que se evaluarán serán los siguientes:

- Conocimiento y desempeño de las tareas que le corresponden.
- Responsabilidad.
- Obediencia de instrucciones.
- Proporciona información oportuna acerca de los problemas.
- Cuida el equipo que emplea para desempeñar su trabajo.
- Asiste regularmente a trabajar.
- Resultados en ventas.
- Calidad en la prestación del servicio de banquetes.
- Evitar desperdicios.
- Evitar accidentes.
- Reparaciones de equipos.
- Atención al cliente.
- Clientes satisfechos con el servicio obtenido.

Para evaluar a los colaboradores individualmente se empleará el método de escala gráfica de calificación; se desarrolló un formato para cada puesto tipo en el cual se calificarán los criterios antes descritos de acuerdo al puesto de que se trate.

Todo el personal se reunirá voluntariamente y de manera regular para estudiar el control de calidad y las técnicas para mejorar la productividad, así como para identificar y resolver problemas relacionados con el trabajo.

Se realizarán reuniones después de cada evento con el objeto de evaluar las actividades que se realizaron al prestar el servicio, identificando errores y proponiendo soluciones que serán revisadas minuciosamente por el gerente, poner en práctica la solución y evaluar nuevamente el resultado.

Dichas reuniones tendrán la siguiente estructura:

- Orden del día.
- Lectura de minuta de la reunión anterior.
- Comentarios acerca del evento.
- Identificación de problemas.
- Lluvia de ideas (propuestas de solución o como evitar cometer los mismos errores).
- Elección de soluciones.
- Análisis de las mismas.
- Autorización para llevarlas a cabo.
- Ejecución de solución.
- Evaluación y retroalimentación.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Nombre del puesto: Gerencia General.

Area o sección: Administrativa.

Ubicación: Club Deportivo Agua Verde.

Puesto superior: Ninguno

Puesto inferior: Mantenimiento, Producción y Servicio de comedor.

Fecha:

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los factores que a continuación enumeramos, y califique al puesto evaluado de acuerdo al desempeño que este haya observado, marcando una cruz en el cuadro correspondiente.

Factores de desempeño:	Excelente	Bueno	Promedio	Deficiente
Relación con sus colaboradores				
Nivel de ventas				
Relación con proveedores				
Atención al cliente				
Servicio al cliente				
Manejo de formas				
Promoción del servicio				
Realización del seguimiento				
Catálogo de banquetes				
Programación eventos especiales				
Responsabilidad				
Comunicación c/ colaboradores				
Asistencia				
Puntualidad				
Presentación personal				
Compañerismo				

GRACIAS POR SU COLABORACION.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Nombre del puesto: Mantenimiento.
 Departamento: Mantenimiento.
 Area o sección: Operativa.
 Ubicación: Club Deportivo Agua Verde.
 Puesto superior: Gerencia general.
 Puesto inferior: Lavado de loza y cochambre.
 Fecha:

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los factores que a continuación enumeramos, y califique al puesto evaluado de acuerdo al desempeño que este haya observado, marcando una cruz en el cuadro correspondiente.

Factores de desempeño:	Excelente	Bueno	Promedio	Deficiente
Limpieza de instalaciones				
Condiciones de equipo				
Condiciones de instalaciones				
Abastecimiento de suministros				
Manejo de basura				
Responsabilidad				
Obediencia de instrucciones				
Comunicación con otras áreas				
Relación con otras áreas				
Condiciones del equipo que maneja				
Asistencia				
Puntualidad				
Presentación personal				
Compañerismo				
	Con frecuencia	Algunas veces	Rara vez	Nunca
Se presentan accidentes en su área				

GRACIAS POR SU COLABORACION.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Nombre del puesto: Producción.
 Departamento: Producción.
 Area o sección: Operativa.
 Ubicación: Club Deportivo Agua Verde.
 Puesto superior: Gerencia general.
 Puesto inferior: Cocina fría y cocina caliente.
 Fecha:

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los factores que a continuación enumeramos, y califique al puesto evaluado de acuerdo al desempeño que este haya observado, marcando una cruz en el cuadro correspondiente.

Factores de desempeño:	Excelente	Bueno	Promedio	Deficiente
Calidad de los alimentos				
Eficiencia en el servicio de cocina				
Porcionamiento y presentación de platos				
Utilización de formas				
Sanidad e higiene				
Limpieza de la cocina				
Evita desperdicios				
Responsabilidad				
Obediencia de instrucciones				
Comunicación con otras áreas				
Relación con otras áreas				
Condiciones del equipo que maneja				
Asistencia				
Puntualidad				
Presentación personal				
Uso de uniforme completo				
Compañerismo				
	Con frecuencia	Algunas veces	Rara vez	Nunca
Se presentan accidentes en su área				

GRACIAS POR SU COLABORACION.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Nombre del puesto: Cocina caliente o cocina fría.

Departamento: Producción.

Area o sección: Operativa

Ubicación: Club Deportivo Agua Verde.

Puesto superior: Producción (Mayora)

Puesto inferior: Ninguno

Fecha:

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los factores que a continuación enumeramos, y califique al puesto evaluado de acuerdo al desempeño que este haya observado, marcando una cruz en el cuadro correspondiente.

Factores de desempeño:	Excelente	Bueno	Promedio	Deficiente
Preparación de alimentos de los que es responsable				
Sanidad e higiene				
Limpieza de su área de trabajo				
Evita desperdicios				
Responsabilidad				
Obediencia de instrucciones				
Comunicación con otras áreas				
Relación con otras áreas				
Condiciones del equipo que maneja				
Asistencia				
Puntualidad				
Presentación personal				
Uso de uniforme completo				
Compañerismo				

GRACIAS POR SU COLABORACION.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Nombre del puesto: Lavado de loza.
 Departamento: Mantenimiento.
 Area o sección: Operativa.
 Ubicación: Club Deportivo Agua Verde.
 Puesto superior: Mantenimiento
 Puesto inferior: Ninguno.
 Fecha:

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los factores que a continuación enumeramos, y califique al puesto evaluado de acuerdo al desempeño que este haya observado, marcando con una cruz el cuadro correspondiente.

Factores de desempeño:	Excelente	Bueno	Promedio	Deficiente
Limpieza del área de cocina				
Limpieza del área de salón				
Lavado de loza				
Lavado de cristalería				
Lavado de cochambre				
Aplicación de productos de limpieza				
Manejo de basura				
Evita desperdicios				
Responsabilidad				
Obediencia de instrucciones				
Comunicación con otras áreas				
Relación con otras áreas				
Condiciones del equipo que maneja				
Asistencia				
Puntualidad				
Presentación personal				
Uso de cofia				
Compañerismo				

GRACIAS POR SU COLABORACION.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Nombre del puesto: Servicio de comedor (Capitán de meseros)

Departamento: Servicio de comedor.

Area o sección: Servicio.

Ubicación: Club Deportivo Agua Verde.

Puesto superior: Gerencia general.

Puesto inferior: Servicio al cliente (meseros)

Fecha:

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los factores que a continuación enumeramos, y califique al puesto evaluado de acuerdo al desempeño que este haya observado, marcando con una cruz el cuadro correspondiente.

Factores de desempeño:	Excelente	Bueno	Promedio	Deficiente
Uso de materiales y equipo de comedor				
Coordinación del servicio				
Manejo de las quejas de los clientes				
Responsabilidad				
Obediencia de instrucciones				
Comunicación con otras áreas				
Relación con otras áreas				
Condiciones del equipo que maneja				
Asistencia				
Puntualidad				
Presentación personal				
Modales				
Compañerismo				
	Con frecuencia	Algunas veces	Rara vez	Nunca
Se presentan quejas del servicio				

GRACIAS POR SU COLABORACION.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Nombre del puesto: Servicio al cliente (Mesero)

Departamento: Servicio de comedor.

Area o sección: Servicio.

Ubicación: Club Deportivo Agua Verde.

Puesto superior: Servicio de comedor.

Puesto inferior: Ninguno.

Fecha:

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada uno de los factores que a continuación enumeramos, y califique al puesto evaluado de acuerdo al desempeño que este haya observado, marcando con una cruz el cuadro correspondiente.

Factores de desempeño:	Excelente	Bueno	Promedio	Deficiente
Montaje de mesas				
Servicio al cliente				
Manejo de accidentes en contra del cliente				
Higiene				
Preparación de bebidas				
Atención al cliente				
Responsabilidad				
Obediencia de instrucciones				
Comunicación con otras áreas				
Relación con otras áreas				
Condiciones del equipo que maneja				
Asistencia				
Puntualidad				
Presentación personal				
Modales				
Compañerismo				
	Con frecuencia	Algunas veces	Rara vez	Nunca
Se presentan quejas del servicio				

GRACIAS POR SU COLABORACION.

7.2. Liderazgo y motivación:

- LIDERAZGO:

Es la influencia que se ejerce sobre las personas a través de comunicación y actitudes dirigiéndolas hacia el logro de la misión y objetivos de la empresa, reduciendo la incertidumbre del grupo.

El líder motiva, influye y convence a sus colaboradores tomando en cuenta sus necesidades, satisfaciéndolas o compensándolas con el fin de integrarlos y dirigirlos hacia la consecución de los objetivos de la empresa.

Los líderes deben procurar que la empresa luche por el logro de su misión y objetivos. Deben tener determinación para perseverar a pesar de las dificultades que pueden presentarse. Deben ser honestos, integros y poseer valores y defenderlos. Debe tener una visión amplia y habilidad para enfrentarse a situaciones comprometidas. Aceptar las críticas constructivas, ser amante de la excelencia, autocrítico, capaz de adaptarse a cualquier situación, tener voluntad y ser constante. Debe entender e influir al personal hacia el logro de los objetivos de la empresa.

Los líderes deben conocer bien a su gente, cumplir sus deberes para con ellos, conocer sus necesidades, inquietudes y aspiraciones para mantenerlos motivados y buscar su participación y compromiso con la organización.

- **MOTIVACION:**

Para poder hablar de motivar al recurso humano, es necesario identificar cuales son las necesidades de los individuos.

Maslow ³¹, creó el concepto de la jerarquía de necesidades que influyen en el comportamiento humano; y argumentaba que:

Las necesidades satisfechas son motivadores de comportamiento, son las necesidades insatisfechas las que influyen en él, dirigiéndolo hacia objetivos individuales y que conforme se van cubriendo dichas necesidades, van surgiendo otras nuevas que actúan como motivadores.

Jerarquía de necesidades de Maslow:



- Necesidades fisiológicas: Son indispensables para vivir, como alimentación, vestido y alojamiento.
- Necesidades de seguridad: Incluyen, protección contra el peligro y seguridad del empleo y en el empleo.
- Necesidades sociales: También llamadas de integración, son el deseo de pertenecer a un grupo u organización, alternar con otras personas, compañerismo.
- Necesidades de estimación: Como reconocimiento de su individualidad, reputación, respeto a sí mismo, amor.
- Necesidades de autorrealización: Que son desarrollo de potencialidades y aptitudes, utilización de talento y creatividad.

³¹ Cfr. GIBSON, James L., IVANCEVICH, John M. y DONNELLY, James H. Jr.; Organizaciones, Conducta, estructura y proceso, pág. 104.

Las necesidades varían de un individuo a otro, produciéndose diversos comportamientos, y también varían con el tiempo, es decir, hay personas que buscan cubrir las necesidades primarias, mientras otras, que ya las habían cubierto, buscan satisfacer las necesidades secundarias, y con el tiempo se van cubriendo unas y surgiendo otras.

7.2.1. Programa de motivación:

A continuación proponemos algunas opciones que permitirán motivar al personal, pueden elegirse una o varias:

* En días de evento o prestación de servicio, se proporcionarán las comidas a los empleados.

* Se llevará un control de desempeño y rendimiento de cada trabajador con objeto de elegir al empleado del mes, cuya fotografía aparecerá a la entrada del salón en un espacio dedicado únicamente para ello. Esta persona recibirá una gratificación del 10% adicional a su sueldo o salario, o una despensa con productos de consumo básico.

* Se realizarán rifas semestrales de artículos tales como: Electrodomésticos o excursiones (Reino Aventura, Cuetzálan, La Feria), cuyos boletos se obtendrán al realizar excelentemente bien su trabajo, asistiendo puntual y regularmente al trabajo, presentándose muy limpio y con el uniforme bien planchado e impecable.

* Llevar un calendario de cumpleaños del personal y festejar a cada uno con un pequeño pastel y mañanitas.

*Llevar también un calendario de cumpleaños de mamás y/o esposas del personal a las cuales se les enviará una rosa y una tarjeta de felicitación en nombre de la empresa.

*Festejar los días feriados con un día de campo para el personal y sus familias en el club deportivo, pudiendo ellos hacer uso de las instalaciones gratuitamente. Ellos deberán traer su comida, bebidas. Esto se realizará siempre y cuando no interfiera con algún evento contratado, en caso de que esto suceda, se pospondrá el día de campo a una fecha próxima.

* El personal podrá solicitar los servicios del salón de banquetes para realizar sus propias celebraciones, contando con un descuento del 25% sobre el total del costo del servicio. Deberá darse preferencia a eventos contratados por clientes externos.

CAPITULO 8

CONTROL:

8.1. Formas de control.

ETIQUETA PARA CARNES Y PESCADOS	
No. _____	
Fecha:	
Concepto:	
Proveedor:	
Kgs.:	
Costo Unitario:	
Total:	
No. _____	
Fecha:	
Concepto:	
Proveedor:	
Kgs.:	
Costo Unitario:	
Total:	

ORDEN DE SERVICIO

DATOS GENERALES:

FECHA:

NOMBRE DEL CONTRATANTE:

COMPañIA:

DIRECCION:

TELEFONO:

ESPECIFICACIONES DEL EVENTO:

FECHA:

No. DE PERSONAS:

HORA:

DURACION DEL EVENTO:

TIPO DE EVENTO:

TIPO DE SERVICIO:

TELEFONO:

MENU:

COSTO:

ENTRETENIMIENTO (PRESENTACION ARTISTICA)

COSTO:

EQUIPO U ORDENES ESPECIALES:

COSTO:

RENTA DEL SALON Y SERVICIOS ADICIONALES:

COSTO:

PERSONAL ADICIONAL: (EDECANES, HOSTESS)

COSTO:

TOTAL:

PAGOS:

PRECIO TOTAL DEL SERVICIO: \$

PRECIO POR CUBIERTO: \$

ANTICIPO (Mínimo del 50 %): \$

DIFERENCIA: \$

Vo.Bo. GERENTE GENERAL

LIBRO DE RESERVACIONES

NOMBRE DE LA EMPRESA O COMPAÑIA:			
DIA:	FECHA:	EVENTO:	HORA:
No. DE PERSONAS:			
REPRESENTANTE:			
DIRECCION:		TELEFONOS:	
RESERVADO POR:		FECHA:	
PRECIO POR CUBIERTO:		RENTA:	
CONFIRMADO:	TENTATIVO:	EXPIRA:	

RESERVACION APROBADA:
OBSERVACIONES:

CONTRATO DE EVENTO

Contrato No. _____	
Contrato de evento que celebran, por una parte Club Deportivo Agua Verde, A.C. y por la otra de aquí en adelante el cliente.	
Representada por: _____ con domicilio en: _____ Teléfonos: _____	
De acuerdo con los siguientes términos y condiciones:	
Objeto del contrato: _____ que se prestará por Club Deportivo Agua Verde, A.C., en 3 norte No. 819; Atlixco, Pue. el _____ de _____ de _____; de las _____ hrs. a las _____ hrs. No. de personas: _____ (sujeto a confirmación 10 días hábiles previos al evento).	
Alimentos:	Bebidas:
Cargos adicionales:	Vo.Bo. Gerente General: _____ Anticipo: \$ _____ Recibo No. _____ Saldo: \$ _____
Atlixco, Pue., a _____ de _____ de _____	
_____ Club Deportivo Agua Verde, A.C.	_____ El cliente.

BITACORA DE SERVICIO

Fecha:	Nombre del evento:	
No. de evento:		No. de cheque:
El cliente ordenó para su servicio:		
Observaciones:		
<hr/> Vo. Bo. Gerente General		

AT'N Sr. _____

CATALOGO DE ESPECIFICACIONES

Clave	Producto y marca	Calidad	Ubicación

Fecha:

Gerente General.
Club Deportivo Agua Verde, A.C.
Salón de Banquetes

CONCLUSION

Observando la situación económica por la que estamos atravesando en México, es importante buscar alternativas que permitan a nuestros negocios sobrevivir a ella.

Al elaborar este manual se buscó contemplar todas las áreas que componen un Servicio de Banquetes adaptadas, por supuesto, a las necesidades y preferencias de los habitantes de la Ciudad de Atlixco, Puebla; con la intención de profesionalizar este servicio, el cual se ha prestado hasta ahora de manera empírica.

Este manual proporciona al lector un panorama, desde el punto de vista del proceso administrativo, que lo va llevando paso a paso por el camino de la optimización del servicio.

Fué realizado específicamente para el Salón de Banquetes del Club Deportivo Agua Verde, pudiendo ser adaptado a cualquier negocio del mismo ramo y con el mismo tipo de mercado.

Recordemos que al proporcionar un servicio personalizado con calidad, enfocado hacia el cliente y atendiendo a todos los detalles seremos ampliamente recomendados por quienes han empleado nuestros servicios y esto nos llevará a crecer como empresa.

Proponemos implementar las sugerencias plasmadas en este trabajo recepcional, si es posible enriquecerlas y por que no renovarlas según se vaya dando el crecimiento de la empresa, con el objeto de optimizar y profesionalizar el servicio que hasta ahora se ofrece en este tipo de negocios.

BIBLIOGRAFIA

RICHERO, Alicia;

Eventos,

Guía práctica para su planeación y ejecución.

Editorial Trillas.

México, 1993.

BUENDIA, Juan Manuel;

Organización de reuniones,

(Convenciones, Congresos y seminarios)

Editorial Trillas.

México, 1991.

LARA MARTINEZ LAZCANO, Jorge;

Dirección de Alimentos y bebidas en hoteles.

Editorial Limusa.

México, 1986.

LILLICRAP, D.R.;

Servicio de Alimentos y bebidas;

8a. Impresión.

Editorial Diana.

México, 1990.

DE LA TORRE, Francisco;

Administración hotelera,

2o. curso, Alimentos y bebidas.

6a. reimpresión

Editorial Trillas (Turismo)

México, 1992.

GAMBOA, Benjamín;

Cultura Gastronómica,

Editorial Diana.

México, 1992.

GONZALEZ ANDRADE, Rocío Carolina;

ROBLES NECO, Daytri;

MALDONADO CERVANTES, Ma. de la Luz; y

RANGEL CAMACHO, Rosario Elí.

Seminario de Hospitalidad II,

Cafetería Universitaria,

Dirigido por: ALVAREZ DE HERNANDEZ, Jessica Avril.

ENCICLOPEDIA SALVAT DE LA COCINA,

Salvat, S.A.

España, 1980.

BRILLAT SAVARIN, Antelmo;
Fisiología del gusto,
España, 1953.

BROOKS, Bessie y
WOOD, Lavelle;
VID, Food Service in Institutions.
Section one.
John Wiley & Sons, Inc.
New York, 1986.

LOPEZ ROJO, Raquel;
RODRIGUEZ DE DE SIMONE, Ma. Magdalena;
GONZALEZ PARADA, Irene; y
BACHBUSH VAQUER, Adriana.
Seminario de Hospitalidad II,
Cafetería Universitaria
Dirigido por: ALVAREZ DE HERNANDEZ, Jessica Avril.

SELECCIONES DEL READER'S DIGEST;
Secretos de la buena cocina,
Reader's Digest México, S.A.
México, 1976.

SHUGART, Grace;
MOLT, Mary, y
WILSON, Maxine;
Cómo preparar banquetes.
Editorial Limusa - Noriega
México, 1993.

GISSLEN, Wayne;
Professional Cooking,
2nd. Edition
John Wiley & Sons, Inc.
New York, 1989.

RAMOS MARTIN, Fernando y
GONZALEZ PUGA, Antonio;
Administración de alimentos y bebidas;
7a. reimpresión,
Editorial CECSA;
México, 1992.

FOMENTO CULTURAL BANAMEX, A.C.;
Presencia de la comida prehispánica,
2a. edición.
México, 1987.

MUNRO- FAURE, Lesley y Malcolm;
La calidad total en acción,
Financial Times, Biblioteca de Empresa,
Ediciones Folio, S.A.
España, 1994.

HOROVITZ, Jacques;
La calidad del servicio,
(A la conquista del cliente)
Mc Graw Hill Interamericana,
Colombia, 1994.

COWELL, Donald W.;
Mercadeo de Servicios,
Un nuevo enfoque; del operativo al perceptivo.
Editorial Legis,
Colombia, 1991.

MC CANN, Ron;
El placer de servir con calidad;
5a. reimpresión.
Editorial Pax,
México, 1991.

ISHIKAWA, Kaoru;
¿Qué es el control de calidad?
La modalidad japonesa.
12a. reimpresión.
Grupo Editorial Norma
Colombia, 1995.

CORNEJO, Miguel Angel;
Liderazgo de excelencia;
Lasser Press Mexicana, S.A.
México, 1995.

PETERS, Thomas J. y
WATERMAN, Robert H. Jr.;
En busca de la excelencia;
Lasser Press Mexicana, S.A.
México, 1984.

GALVEZ ASCANIO, E.;
Planeación estratégica en los negocios;
Editorial ECASA;
México, 1993.

WEIERS, Ronald M.,
Investigación de mercados;
Editorial Prentice Hall;
México, 1986.

KOTLER, Philip;
Fundamentos de mercadotecnia,
Editorial Prentice Hall;
México, 1984.

FISCHER, Laura y
NAVARRO, Alma;
Introducción a la investigación de mercados.
Mc Graw Hill;
México, 1994.

GIBSON, James L.;
IVANCEVICH, John M. y
DONNELLY, James H. Jr.;
Organizaciones
(Conducta, Estructura y Proceso)
Nueva Editorial Interamericana;
México, 1987.

ANEXOS:

ANEXO No.1: Encuesta y resultados de su aplicación (Gráficas)

ANEXO No.2: Estandarización y costeo de recetas; y listas de ingredientes de los menús tipo.

ANEXO 1.

ENCUESTA
CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE BANQUETES DE LA CIUDAD DE
ATLIXCO

Objetivo: Identificar las preferencias de los clientes que contratan servicios de banquetes y detectar deficiencias en los mismos.

1.- Cuando usted tiene una celebración importante ¿Contrata los servicios de un salón de fiestas?

SI _____ NO _____

2.- De los siguientes salones, ¿Cuál prefiere usted?

El acole _____ Los candiles _____ Hotel Esperanza _____ Jan Mary _____
Atlixco Inn _____ La Mansión _____ Fadajam _____ Club de Leones _____
Villa Kristal _____ Agua verde _____ Otros ¿Cuales? _____

3.- ¿Qué tipo de evento celebraría usted en un salón?

Boda _____ XV años _____ Graduación _____
1a. comunión _____ Bautizo _____ Aniversario _____
Otros ¿Cuáles? _____

4.- Recuerde la última vez que asistió u organizó una celebración en un salón; ¿Quedó satisfecho con el servicio obtenido?

SI _____ NO _____ REGULAR _____

5.- En caso de contestar no o regular en la anterior pregunta, ¿Cuáles fueron las principales fallas que encontró?

- _____ No había lugar para estacionarse.
 - _____ Los elementos decorativos no eran los adecuados.
 - _____ El menú no iba de acuerdo con el tipo de evento.
 - _____ El sazón y/o la presentación de los platillos era deficiente.
 - _____ La bebida no era de buena calidad.
 - _____ El servicio en comedor era deficiente (meseros)
 - _____ No estaba bien ventilado y/o bien iluminado.
 - _____ El costo no iba de acuerdo con la calidad del servicio.
 - _____ La música no era buena.
 - _____ Otros ¿Cuáles? _____
-

6.- ¿Qué características busca en un servicio de banquetes?

7.- Mencione un tipo de evento: _____

Para celebrarlo usted preferiría:

Desayuno _____ Comida _____ Cena _____

8.- Si eligió desayuno, mencione los platillos que le gustaría que le sirvieran:

10.- Si eligió comida o cena ¿Qué platillos prefiere? Nómbralos:

Sopa _____

Entrada (Arroz o Pasta) _____

Platillo Fuerte _____

Postre _____

11.- Indique el costo aproximado que usted a pagado por un servicio de banquetes (por cubierto) : N\$ _____

12.- ¿Que sugeriría a las personas que proporcionan este tipo de servicio?

EDAD _____

GRACIAS POR SU COLABORACION

Continuación 10.0%:

Mala organización del personal de cocina y comedor.
La presentación de los meseros es mala, mal olor, embriagados.
Mantelería en mal estado.
Meseros que exigen propina.
Pista de baile muy pequeña.
No hay suficiente vigilancia.
Mal genio por parte del personal de comedor.
Combinación desagradable de cebolla en coctel de frutas,(cuchillo).

6.- ¿Qué características busca en un servicio de banquetes?

Atención al cliente	27%
Buen servicio	26%
Buen precio	12%
Ambientación	9%
Originalidad	2%
Calidad en el servicio de alimentos	13%
Variedad en los menús	3%
Seguridad y vigilancia	1%
Limpieza	3%
Todo incluido	3%
Control en cuanto a los pases	1%

7.- Mencione un tipo de evento:

Para celebrarlo, ¿Qué preferiría?

Evento:	Desayuno	Comida	Cena
Boda	0%	13%	39%
XV años	0%	0%	21%
Graduación	0%	0%	11%
Bienvenida	0%	0%	1%
Cumpleaños	0%	0%	1%
Aniversario	0%	4%	1%
Bautizo	0%	7%	0%
1a. comunión	2%	0%	0%

8.- Si eligió desayuno, mencione los platillos que le gustaría que le sirvieran:

Coctel de frutas	50%
Tamales	100%
Atole	100%
Gelatinas	50%

9.- Si eligió comida o cena, ¿Qué platillos prefiere?
Nómbrelos:

SOPA:

Sopa de algún marisco	7.143%
Crema de alguna verdura	64.29 %
Crema de alguna nuez	5.10 %
Sopa de alguna verdura	7.143%
Consomé	5.10 %
Sin sopa	4.081%
Otros	7.143%

(Wontons, Caldo gallego, Crema de queso, Volovanes, Jugo de carne, Crema de pollo)

ENTRADA:

Ensalada	4.08%
Pasta	71.43%
Arroz	15.31%
Crepas	7.14%
Soufflé	1.02%
Sin entrada	1.02%

PLATILLO FUERTE:

Pollo	17.35%
Cerdo: Lomo	13.27%
Pierna	27.55%
Pastel de carne	14.29%
Pescado	8.16%
Res	8.16%
Otros	11.22%

(Carnero, Ternera, Cuete, Carnitas. Codorniz. Chop Suey)

POSTRE:

Pastel	71.43 %
Frutas	7.143%
Crepas	5.10 %
Tartaleta	5.10 %
Otros	11.22 %

(Flan, Helado, Choux, Carlota, Budín, Pie, Fondue de Chocolate)

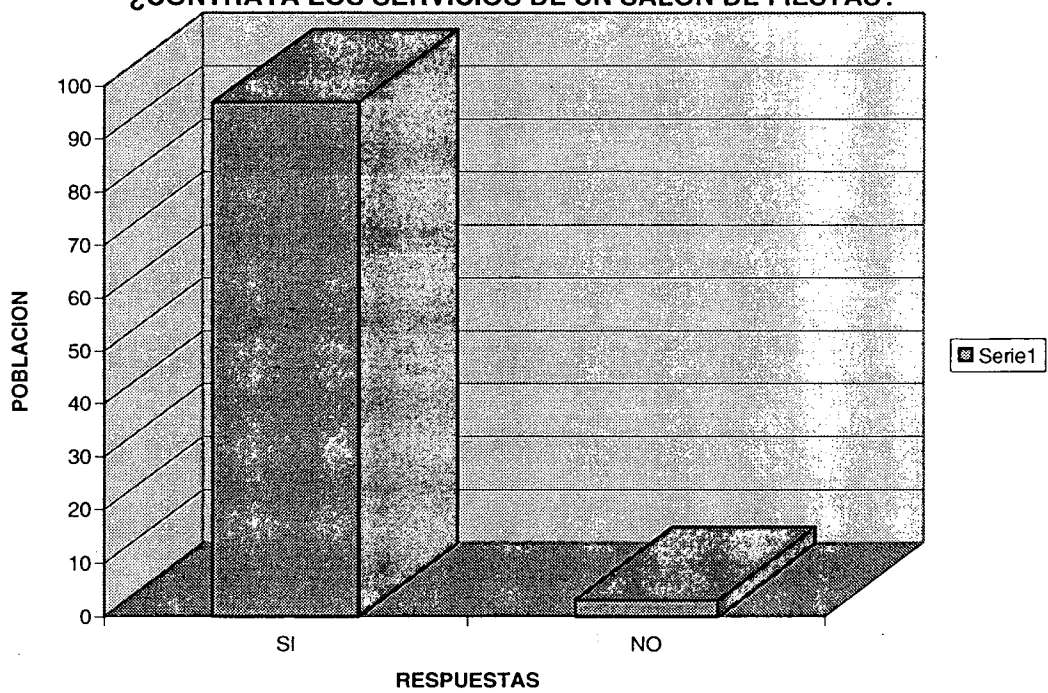
10.- Indique el costo aproximado que usted a pagado por un servicio en un salón de fiestas (por cubierto):

De \$20 a \$30	39%
De \$31 a \$40	22%
De \$41 a \$50	17%
De \$51 a \$60	5%
Desde \$61 y en adelante	17%

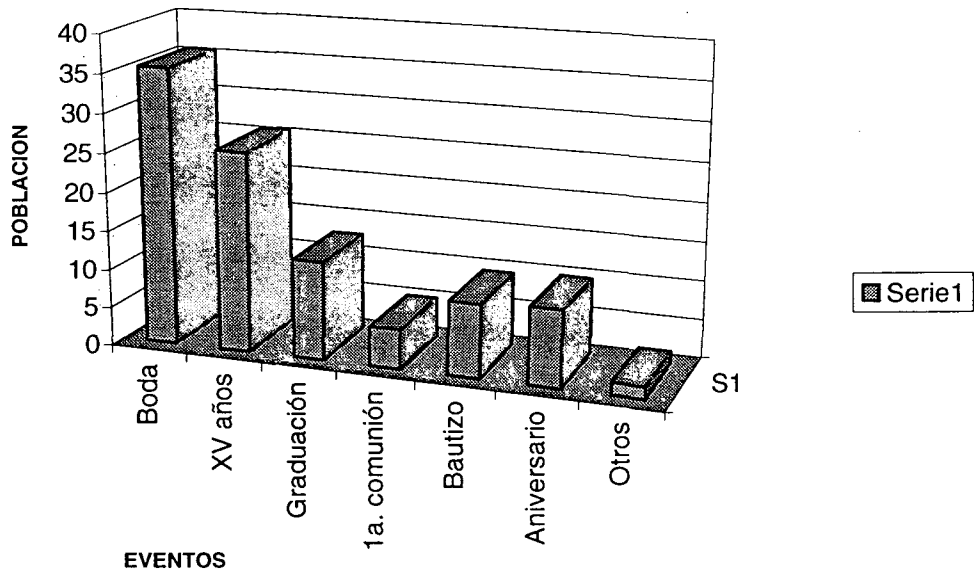
11.- ¿Qué sugeriría a las personas que proporcionan este tipo de servicio?

Ambientación	4%
Buen servicio de comedor	6%
Limpieza	12%
Atención al cliente	26%
Mejorar el servicio	12%
Seguridad y vigilancia	7%
Buen precio	2%
Innovación	5%
Capacitación al personal	5%
Calidad en el servicio	1%
Facilidades de pago	1%
Profesionalismo	4%
Cuidar el volumen del sonido	2%
Buen servicio de alimentos	4%
Aire acondicionado	1%
Valet parking	1%
Ninguna	7%

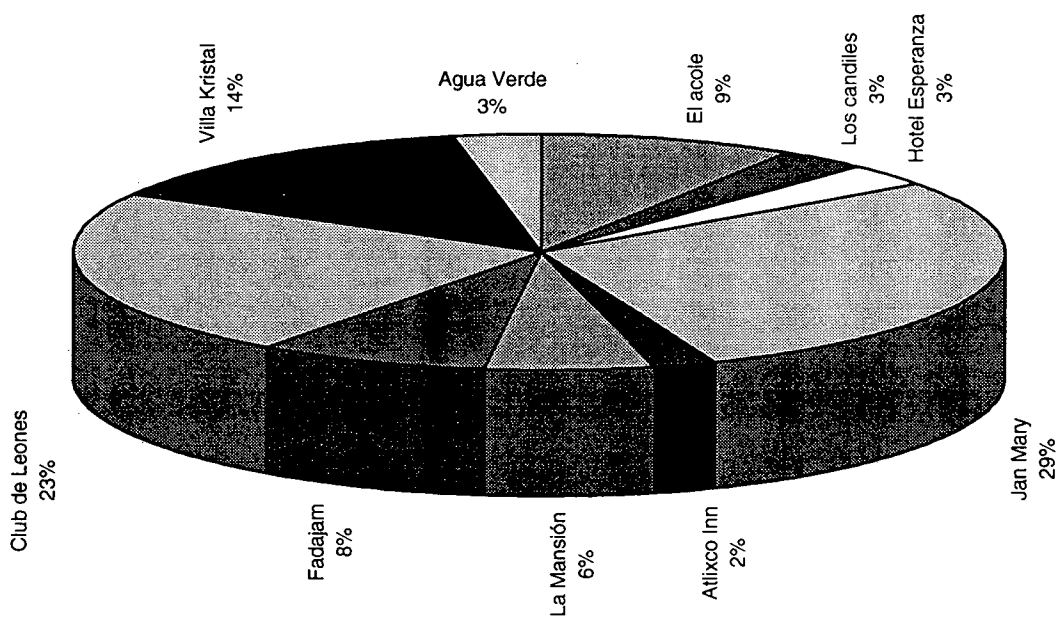
¿CONTRATA LOS SERVICIOS DE UN SALON DE FIESTAS?



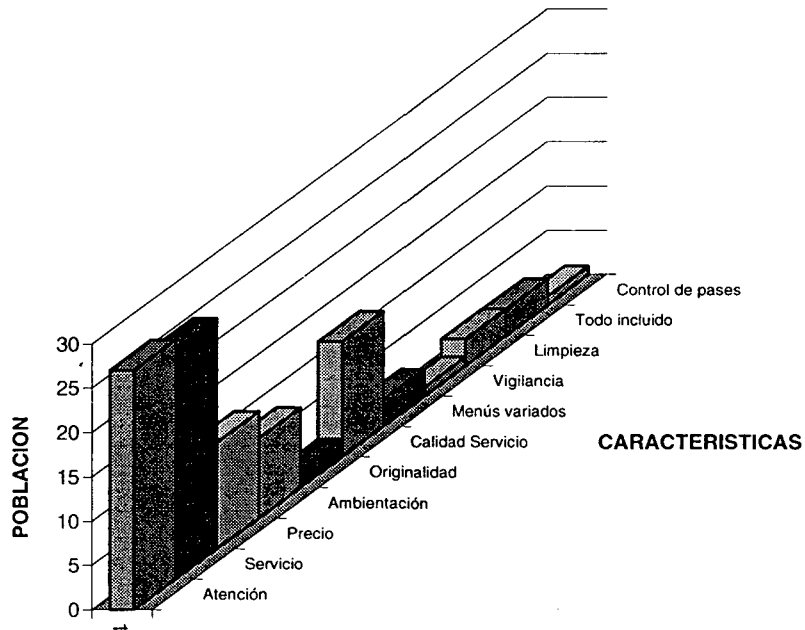
¿QUE EVENTO CELEBRARIA EN UN SALON?



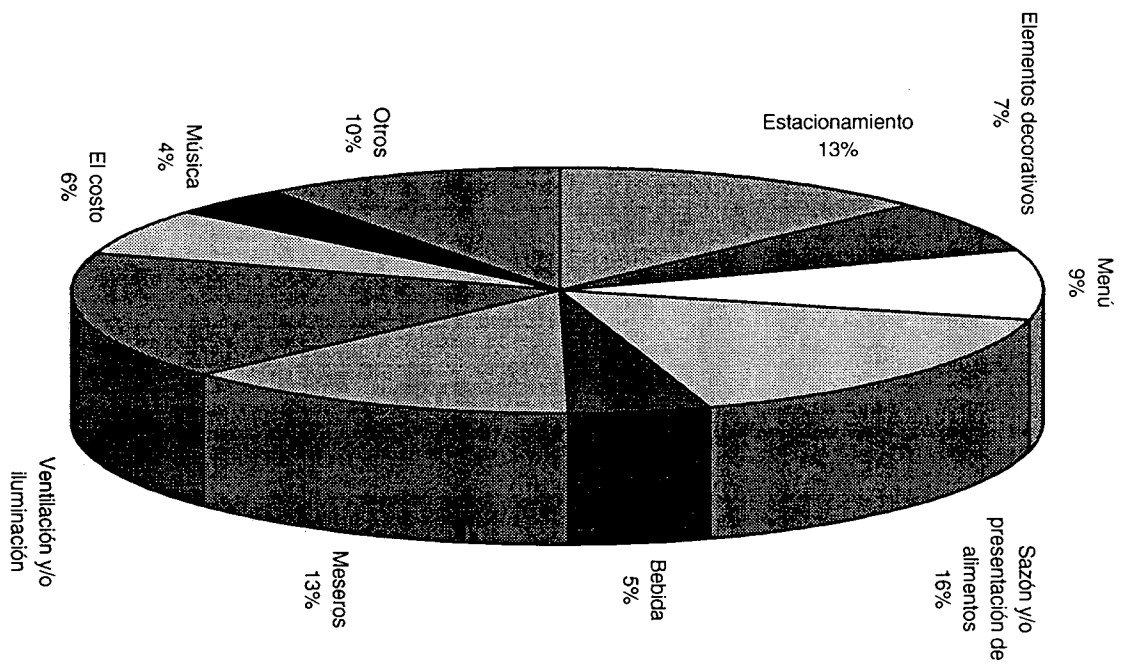
DE LOS SIGUIENTES SALONES, ¿CUAL PREFIERE?



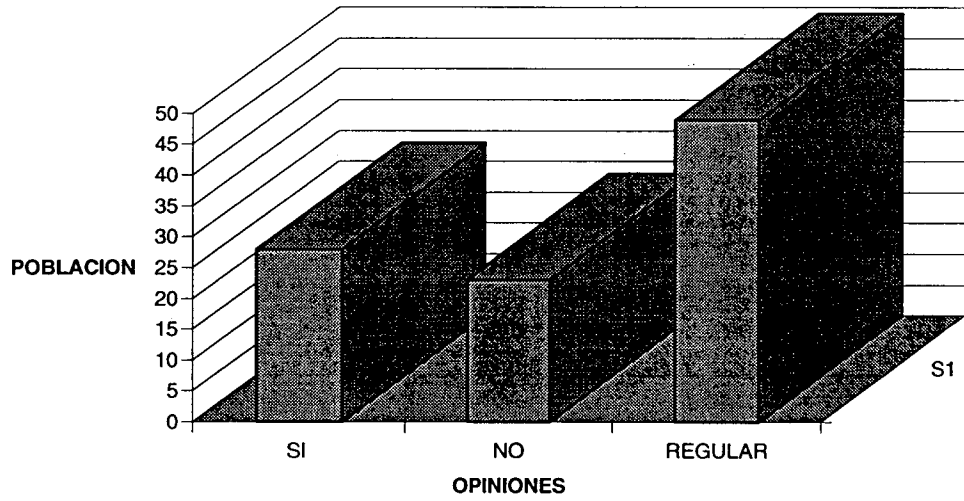
¿QUE CARACTERISTICAS BUSCA EN UN SERVICIO DE BANQUETES?



PRINCIPALES FALLAS QUE ENCONTRÓ

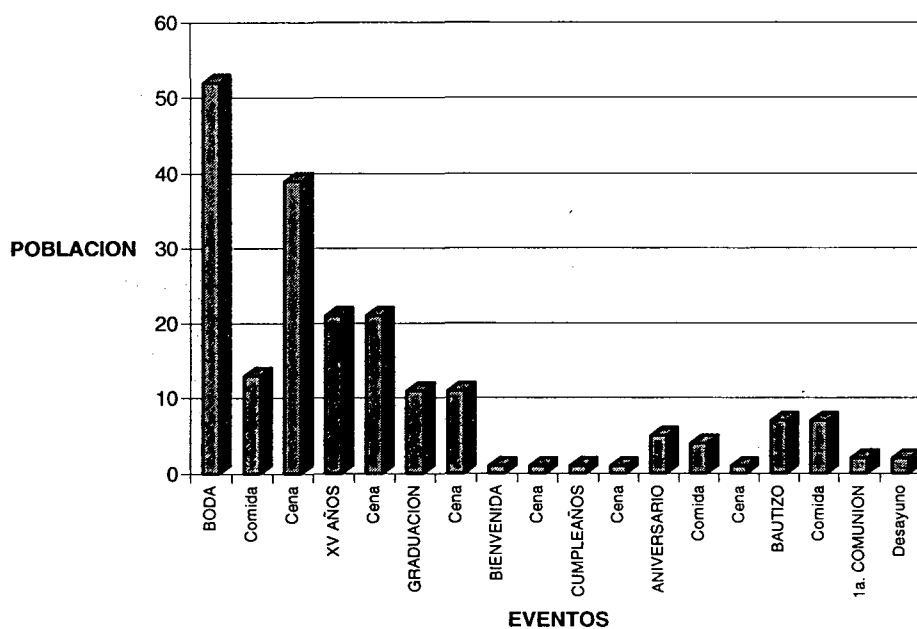


¿QUEDO SATISFECHO CON EL ULTIMO SERVICIO DE BANQUETES OBTENIDO?

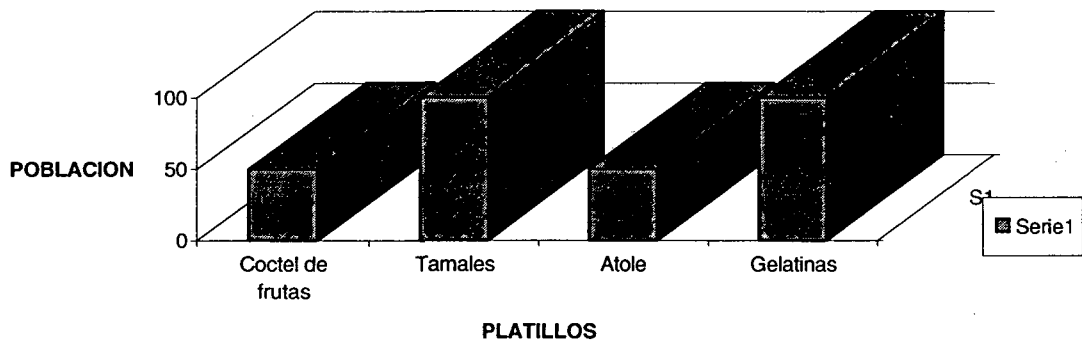


■ Serie1

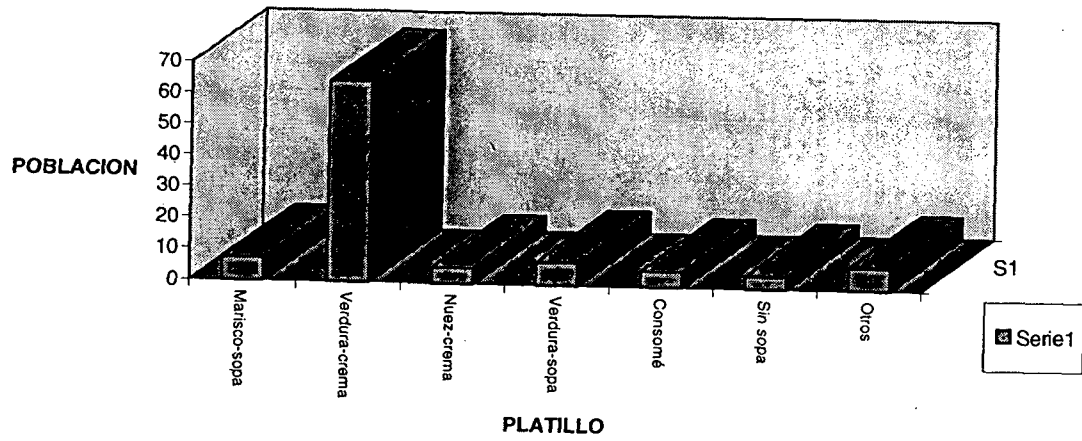
TIPO DE EVENTO, ¿COMO LO CELEBRARIA?



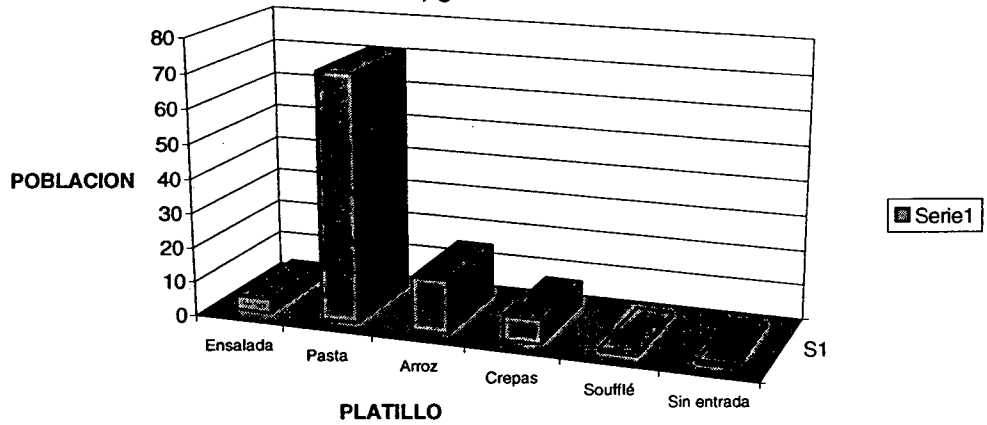
SI ELIGIÓ DESAYUNO, ¿QUE PREFERIRÍA?



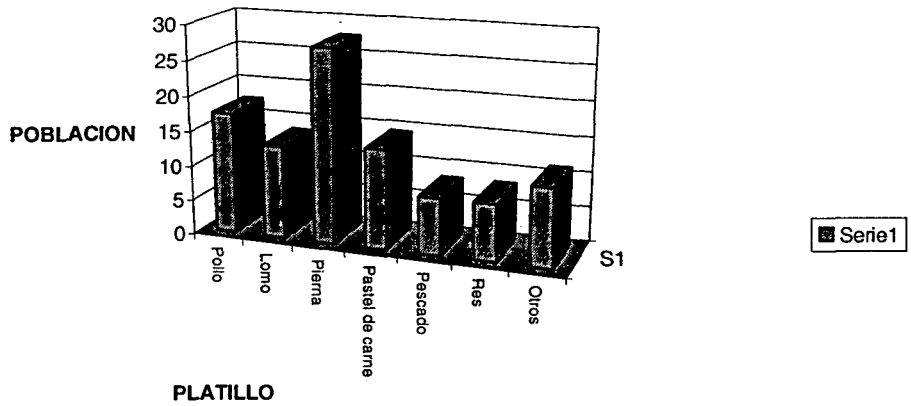
SI ELIGIÓ COMIDA O CENA, ¿QUE SOPA PREFERE?



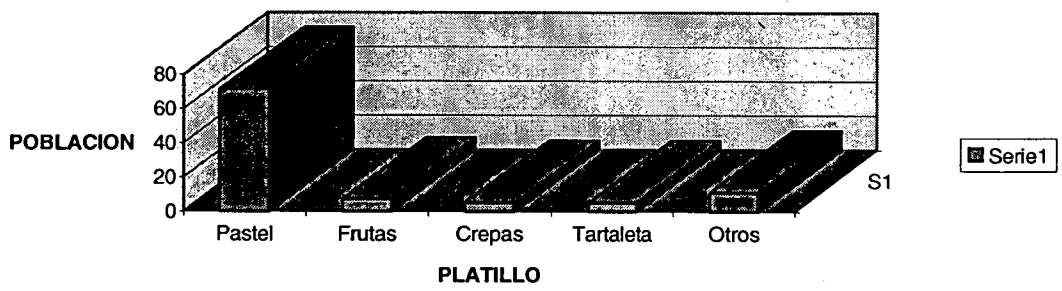
SI ELIGIO COMIDA O CENA, ¿QUE ENTRADA PREFERE?



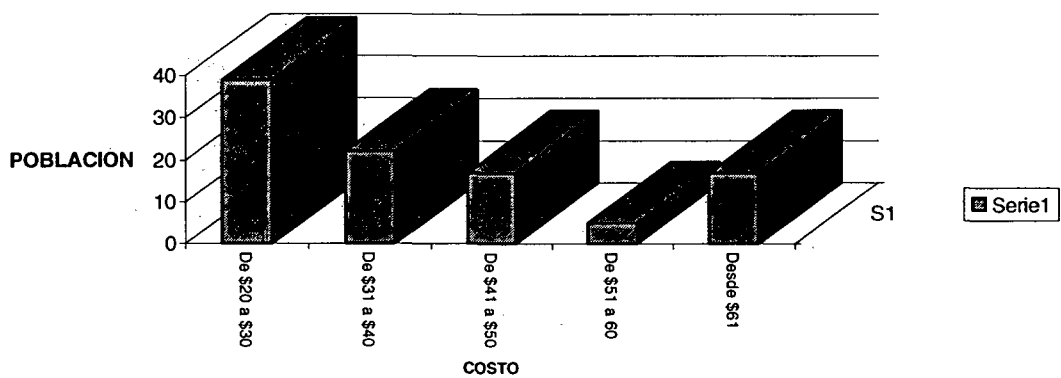
SI ELIGIO COMIDA O CENA, ¿QUE PLATILLO FUERTE PREFERE?



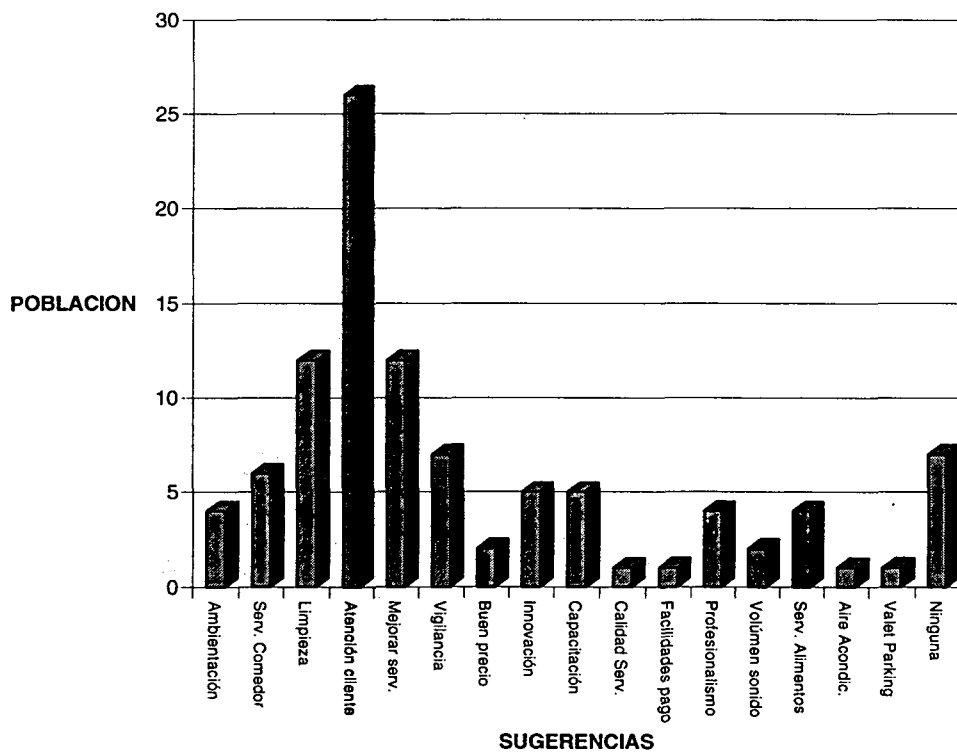
SI ELIGIÓ COMIDA O CENA, ¿QUE POSTRE PREFERE?



COSTO APROXIMADO QUE HA PAGADO POR UN SERVICIO DE BANQUETES (POR CUBIERTO)



SUGERENCIAS



**ANEXO No.2: ESTANDARIZACION Y COSTEO DE RECETAS;
LISTAS DE INGREDIENTES DE LOS MENUS TIPO.**

Nombre de la receta:	Lomo relleno de flor de calabaza	Factor:	6.25
Fecha: 04-abril-96	Tiempo de prep. 1 hr. 30 min.	Porciones:	50

Ingredientes:	Cant. Orig.	Orig. Kg.	Orig. Stndr.	Stndr Kg.	Precio unit.	Unidad	Precio Stndr.
Lomo abierto (cerdo)	2 Kg.	2.000 K	12 1/2 Kgs.	12.500 K	\$ 32.00	1 K	\$ 400.00
Mantequilla	1/2 barra	0.045 K	3 1/8 barra	0.281 K	\$ 18.50	1 K	\$ 5.20
Cebolla	1 pza.	0.110 K	6 1/4 pza.	0.687 K	\$ 2.00	1 K	\$ 1.37
Chiles poblanos (raja)	6 pzas.	1.362 K	37 1/2 pzas.	8.512 K	\$ 7.00	1 K	\$ 59.59
Flor de calabaza	1 1/2 Kg.	1.500 K	9 1/4 Kg.	9.375 K	\$ 4.00	1 K	\$ 37.50
Aceite	1/2 tza.	0.112 K	3 1/8 tza.	0.700 K	\$ 8.60	1 Lt.	\$ 6.02
Caldo de pollo	2 tzas.	0.488 K	12 1/2 tzas.	3.050 K	\$ 1.14	1 tza.	\$ 14.25
Sal	1 1/2 cdta	0.014 K	9 1/4 cdta.	0.087 K	\$ 1.30	1 K	\$ 0.12
Pimienta	1/2 cdta.	0.003 K	3 1/8 cdta.	0.018 K	\$ 6.00	30 grs.	\$ 3.60
Paprika	1/2 cdta.	0.003 K	3 1/8 cdta.	0.018 K	\$ 7.10	63 grs.	\$ 2.03
SALSA POBLANA:							
Aceite	1/2 tza.	0.112 K	3 1/8 tza.	0.700 K	\$ 8.60	1 Lt.	\$ 6.02
Ajo	2 dientes	0.007 K	12 1/2 diente	0.043 K	\$ 14.00	1 K	\$ 0.60
Cebollas	2 pzas.	0.220 K	12 1/2 pzas.	1.375 K	\$ 2.00	1 K	\$ 2.75
Chiles poblanos	8 pzas.	1.816 K	50 pzas.	11.350 K	\$ 7.00	1 K	\$ 79.45
Crema	1/2 lt.	0.482 K	3 1/8 Lts.	3.012 K	\$ 20.00	1 K	\$ 60.24
Concentrado de pollo	2 cdas.	0.014 K	12 1/2 cdas.	0.087 K	\$ 13.25	1 K	\$ 1.15
Leche	1 tza.	0.242 K	6 1/4 tzas.	1.512 K	\$ 2.50	1 Lt.	\$ 3.78

Procedimiento: 1) El lomo se sazona por dentro y por fuera con sal, pimienta y paprika al gusto. Aparte, se derrite la mantequilla, se acitrona la cebolla se agregan las rajadas de chile y la flor de calabaza, se fríen unos minutos, se sazona con sal y pimienta y con esto se rellena el lomo. Se enrolla, se amarra con hilo de cañamo, se fríe en un poco de aceite para que se dore por todos lados, se acomoda en una charola de horno o en un refractario, se le añade el caldo, se tapa con papel aluminio y se mete al horno precalentado a 170 grados centígrados, durante una hora u hora y media o hasta que el lomo esté suave, bañándolo constantemente con el caldo de cocimiento. Se rebana, se acomoda en el platón y se baña con salsa poblana bien caliente. 2) SALSA POBLANA: Se calienta un poco de aceite, se acitronan los ajos, las cebollas y los chiles, se licúan con la mitad de la crema y el concentrado de pollo y se cuelean. Se pone la salsa resultante en una cacerola, se incorpora la otra mitad de la crema y la leche y se calienta a fuego lento.	Costo mat. prima:	\$ 683.67
	Gastos fijos 10%:	\$ 68.37
	Gastos indir. 5%:	\$ 34.18
	Sueldos y Sal.:	\$ 18.11
	Precio Total:	\$ 804.33
	Precio Unitario:	\$ 16.09

Nombre de la receta:	Ejotes a la vinagreta	Factor:	6.25
Fecha: 04-abril-96	Tiempo de prep. 30 min.	Porciones:	50

Ingredientes:	Cant. Orig.	Orig. Kg.	Orig. Stndr.	Stndr Kg.	Precio unit.	Unidad	Precio Stndr.
Ejotes en juliana	1 K	1.000 K	6 1/4 K	6.250 K	\$ 5.00	1 K	\$ 31.25
Agua	1 1/2 Lts.	1.464 K	9.37 K	9.150 K	\$ 5.00	20 Lts	\$ 2.29
Sal	1 1/2 cdta	0.028 K	9 1/3 cdts.	0.233 K	\$ 1.30	1 K	\$ 0.30
Aceite de oliva	1/2 tza.	0.112 K	3 1/8 tza.	0.932 K	\$ 37.50	1 Lt.	\$ 34.95
Vinagre	1/2 tza.	0.113 K	3 1/8 tza.	0.941 K	\$ 2.70	1/2 Lt.	\$ 5.08
Procedimiento:					Costo mat. prima:		\$ 73.87
1) Cueza los ejotes en suficiente agua con sal. Refrésquelos. Escúrralos y aderécelos con el aceite y el vinagre.					Gastos fijos 10%:		\$ 7.39
					Gastos indir. 5%:		\$ 3.70
					Sueldos y Sal.:		\$ 6.04
					Precio Total:		\$ 91.00
					Precio Unitario:		\$ 1.82

Nombre de la receta:	Pechugas rellenas de hongos y queso	Factor:	8.33
Fecha: 04-abril-96	Tiempo de prep. 12 min. c/pza.	Porciones:	50

Ingredientes:	Cant. Orig.	Orig. Kg.	Orig. Stndr.	Stndr Kg.	Precio unit.	Unidad	Precio Stndr.
Pechugas de pollo	6 pzas.	0.510 K	50 pzas.	4.248 K	\$ 20.00	1 K	\$ 84.96
Chiles poblanos	4 pzas.	0.908 K	33.2 pzas.	7.563 K	\$ 7.00	1 K	\$ 52.94
Hongos frescos	350 grs.	0.350 K	2.915 K	2.915 K	\$ 14.00	1 K	\$ 40.81
Cebolla picada	4 cdas.	0.056 K	33 1/3 cdas	0.466 K	\$ 2.00	1 K	\$ 0.93
Ajo picado	3 dientes	0.011 K	25 dientes	0.089 K	\$ 14.00	1 K	\$ 1.25
Huevos	3 pzas.	0.150 K	25 pzas.	1.250 K	\$ 8.00	1 K	\$ 10.00
Queso manchego	150 grs.	0.150 K	1.250 K	1.250 K	\$ 38.50	700 grs.	\$ 68.75
Pan molido	2 tzas.	0.227 K	16 1/2 tzas	1.891 K	\$ 2.00	150 grs.	\$ 25.21
Harina	1 tza.	0.120 K	8 1/3 tzas	1.000 K	\$ 7.70	1 K	\$ 7.70
Aceite	1 tza.	0.224 K	8 1/3 tzas.	1.866 K	\$ 7.50	1 Lt.	\$ 14.00
Sal	1 cdta.	0.002 K	8 1/3 cdta	0.014 K	\$ 1.30	1 K	\$ 0.02
Pimienta	1/4 cdta.	0.002 K	2 cdta.	0.014 K	\$ 6.00	30 grs.	\$ 2.80

Procedimiento:

- 1) Lave, ase, pele y desvene los chiles poblanos.
- 2) Pique los hongos en trozos pequeños.
- 3) Muela dos ajos junto con sal y pimienta. Unte las pechugas con esta mezcla y déjelas reposar mientras prepara el relleno. Corte los chiles en cuadritos.
- 4) En un poco de aceite acitrona la cebolla y el resto del ajo. Agregue los chiles y hongos, sazone con sal y pimienta. Deje en el fuego hasta que los hongos estén cocidos.
- 5) Rellene las pechugas con este guiso y el queso. Dóblelas, préndalas con un palillo, enharínelas, páselas por los huevos batidos y luego por el pan molido. déjelas reposar durante 10 min.
- 6) Fríalas en aceite, a fuego lento, hasta que estén doradas por fuera y cocidas por dentro.

los chiles y hongos, sazone con sal y pimienta. Deje en el fuego hasta que los hongos estén cocidos.

- 5) Rellene las pechugas con este guiso y el queso. Dóblelas, préndalas con un palillo, enharínelas, páselas por los huevos batidos y luego por el pan molido. déjelas reposar durante 10 min.
- 6) Fríalas en aceite, a fuego lento, hasta que estén doradas por fuera y cocidas por dentro.

Costo mat. prima:	\$ 309.37
Gastos fijos 10%:	\$ 30.94
Gastos indir. 5%:	\$ 15.47
Sueldos y Sal.:	\$ 120.70
Precio Total:	\$ 476.50
Precio Unitario:	\$ 9.53

Nombre de la receta:	Espinacas con tallarines al requesón	Factor:	12.5
Fecha: 04-abril-96	Tiempo de prep. 17 min.	Porciones:	50

Ingredientes:	Cant. Orig.	Orig. Kg.	Orig. Stndr.	Stndr Kg.	Precio unit.	Unidad	Precio Stndr.
Tallarines (espinaca)	1/2 K	0.500 K	6 1/4 K	6.250 K	\$ 4.60	300 grs.	\$ 95.83
Agua	3 Lts.	2.928 K	37 1/2 Lts	36.600 K	\$ 5.00	20 Lts.	\$ 9.15
Sal	1 1/2 cdtas.	0.028 K	18 3/4 Lts.	0.350 K	\$ 1.30	1 K	\$ 0.45
Mantequilla	2 cdtas.	0.028 K	25 cdtas	0.350 K	\$ 18.50	1 K	\$ 6.47
Ajo	1 diente	0.003 K	12 1/2 diente	0.037 K	\$ 14.00	1 K	\$ 0.52
Espinacas en tiras	2 tzas.	0.227 K	25 tzas.	2.837 K	\$ 2.00	250 grs.	\$ 5.67
Requesón	1 tza.	0.225 K	12 1/2 tzas.	2.812 K	\$ 16.00	1 K	\$ 45.00
Crema	1/2 tza.	0.240 K	6 1/4 tzas.	3.000 K	\$ 20.00	1 K	\$ 60.00
Cebollines picados	1 cdtas.	0.005 K	12 1/2 cdtas.	0.062 K	\$ 2.00	250 grs.	\$ 0.50
Perejil	2 cdtas	0.006 K	25 cdtas.	0.075 K	\$ 0.50	150 grs.	\$ 0.25
Pimienta	1/8 cdtas.	0.001 K	1 1/2 cdtas.	0.012 K	\$ 6.00	30 grs.	\$ 2.40

Procedimiento: 1) Cueza los tallarines en agua hirviendo según las instrucciones del paquete. Enjuáguelos en agua fría y escurra. 2) Derrita la mantequilla en una sartén y saltée el ajo sin que dore. Agregue las espinacas, el requesón, la crema y el perejil y los cebollines. Sazone con sal y pimienta. Cocine a fuego lento durante cinco minutos revolviendo sin cesar. 3) Sumerja los tallarines cocidos en agua hirviendo para calentarlos y escúrralos. Póngalos en el platón de servicio y cubra con la salsa de espinacas y requesón.	Costo mat. prima:	\$ 226.24
	Gastos fijos 10%:	\$ 22.62
	Gastos indir. 5%:	\$ 11.31
	Sueldos y Sal.:	\$ 3.43
	Precio Total:	\$ 263.60
	Precio Unitario:	\$ 5.27

Nombre de la receta:	Fetuccini a las hierbas	Factor:	6.25
Fecha: 04-abril-96	Tiempo de prep. 20 min.	Porciones:	50

Ingredientes:	Cant. Orig.	Orig. Kg.	Orig. Stndr.	Stndr Kg.	Precio unit.	Unidad	Precio Stndr.
Jitomates	4 pzas.	0.300 K	25 pzas.	1.875 K	\$ 4.00	1 K	\$ 7.50
Cebollas	2 pzas.	0.220 K	12 1/2 pzas.	1.375 K	\$ 2.00	1 K	\$ 2.75
Ajo	2 dientes	0.007 K	12 1/2 diente	0.043 K	\$ 14.00	1 K	\$ 0.60
Aceite	6 cdas.	0.084 K	37 1/2 cdas.	0.525 K	\$ 7.50	1 K	\$ 3.94
Mantequilla	2 cdas.	0.028 K	12 1/2 cdas.	0.175 K	\$ 18.50	1 K	\$ 3.24
Albahaca o salvia	2 cdas.	0.003 K	12 1/2 cdas.	0.018 K	\$ 0.50	100 grs.	\$ 0.09
Sal	1 1/2 cdtas.	0.028 K	9 1/3 cdtas.	0.175 K	\$ 1.30	1 K	\$ 0.23
Pimienta blanca	1/8 cdta.	0.001 K	3/4 cdtas.	0.006 K	\$ 5.70	30 grs.	\$ 1.14
Fetuccini	1/2 K	0.500 K	3 1/8 K	3.125 K	\$ 4.60	300 grs.	\$ 47.92
Agua	2 Lts.	0.488 K	1.952 Lts.	3.050 K	\$ 5.00	20 Lts.	\$ 0.76
Sal	1 1/2 cdta.	0.028 K	9 1/3 cdtas.	0.175 K	\$ 1.30	1 K	\$ 3.24
Queso parmesano	1/4 tza.	0.020 K	1 1/2 tzas.	0.125 K	\$ 6.10	40 grs.	\$ 19.06

Procedimiento: 1) Ponga a hervir los jitomates unos minutos, sólo hasta que se reblandezcan un poco. Pélelos, pártalos por la mitad, quíteles las semillas y píquelos gruesos. Pique la cebolla y el ajo. 2) En una cacerola caliente cuatro cucharadas de aceite, sofría el ajo y la cebolla. Añada las hierbas y el jitomate. Sazone con sal y pimienta y deje al fuego por cinco minutos. 3) Aparte, ponga a cocer la pasta en agua hirviendo con sal y las dos cucharadas restantes de aceite, durante siete u ocho minutos para que quede "al dente". Escúrrala y mezclela con la salsa. Espolvoree el queso parmesano.	Costo mat. prima:	\$ 90.47
	Gastos fijos 10%:	\$ 9.05
	Gastos indir. 5%:	\$ 4.53
	Sueldos y Sal.:	\$ 4.02
	Precio Total:	\$ 108.07
	Precio Unitario:	\$ 2.16

Nombre de la receta:	Crema de nuez	Factor:	8.33
Fecha: 04-abril-96	Tiempo de prep. 75 min.	Porciones:	50

Ingredientes:	Cant. Orig.	Orig. Kg.	Orig. Stndr.	Stndr Kg.	Precio unit.	Unidad	Precio Stndr.
Nuez pelada	250 grs.	0.250 K	2.082 K	2.082 K	\$ 38.00	1 K	\$ 79.12
Mantequilla	40 grs.	0.040 K	0.333 K	0.333 K	\$ 18.50	1 K	\$ 6.16
Apio	60 grs.	0.060 K	0.500 K	0.500 K	\$ 2.00	200 grs.	\$ 5.00
Cebolla	120 grs.	0.120 K	1.000 K	1.000 K	\$ 2.00	1 K	\$ 2.00
Canela	1/8 cdta.	0.001 K	1 cdta.	0.008 K	\$ 3.90	25 grs.	\$ 1.25
Tomillo	1 ramita	0.005 K	8 1/3 rama	0.041 K	\$ 1.50	10 grs.	\$ 6.15
Laurel	1 hoja	0.001 K	8 1/3 hoja	0.008 K	\$ 1.50	10 grs.	\$ 1.20
Caldo de pollo	6 tzas.	1.464 K	50 tzas.	12.195 K	\$ 1.14	1 tza.	\$ 57.00
Sal	1 1/2 cdtas.	0.028 K	12 1/2 cdta.	0.233 K	\$ 1.30	1 K	\$ 0.30
Pimienta	1/8 cdta.	0.007 K	1 cdta.	0.058 K	\$ 6.00	30 grs.	\$ 11.60
Crema	1/2 tza.	0.119 K	4 1/8 tza.	0.991 K	\$ 20.00	1 K	\$ 19.80
Jerez	2 cdas.	0.028 K	16 1/2 cdas.	0.233 K	\$ 14.00	750 grs.	\$ 4.35

Procedimiento: 1) Acitrone la cebolla y el apio en la mantequilla. Agregue la nuez, el tomillo, laurel, canela y caliente 5 minutos revolviendo con una espátula. 2) Agregar el caldo y hervir suavemente hasta que la nuez esté bien tierna (1 hora). Sacar el tomillo, el laurel y licuar. 3) Condimentar con sal y pimienta y agregar la crema y el jerez. Mezcle muy bien y caliente durante 5 minutos más. Sirva.	Costo mat. prima:	\$ 193.93
	Gastos fijos 10%:	\$ 19.39
	Gastos indir. 5%:	\$ 9.70
	Sueldos y Sal:	\$ 15.09
	Precio Total:	\$ 238.11
	Precio Unitario:	\$ 4.77

Lista de Ingredientes por menú:		Menú No. 1 para 50 personas			
Productos:	Calidad	Receta	Porciðn	Stndr	Total
Mantequilla	1a.	Crema espinacas y berro	0.007	0.350	
Mantequilla	1a.	Filete a la pimienta	0.007	0.350	
Mantequilla	1a.	Cebollas c/verd. mixtas	0.004	0.200	0.900 Kg.
Ajo	2a.	Caldo de pollo	0.0003	0.183	
Ajo	2a.	Crema espinacas y berro	0.0007	0.037	
Ajo	2a.	Filete a la pimienta	0.0003	0.012	0.067 Kg.
Cebolla	2a.	Caldo de pollo	0.067	0.336	
Cebolla	2a.	Crema espinacas y berro	0.007	0.375	
Cebolla	1a.	Cebollas c/verd. mixtas	0.073	3,665	4.376 Kg.
Aceite	1a.	Cebollas c/verd. mixtas	0.002	0.116	0.116 Kg.
Filetes de bola	1a.	Filete a la pimienta	0.125	6,250	6.250 Kg.
Espinacas	2a.	Crema espinacas y berro	0.045	2,250	2.250 Kg.
Elote en grano	1a.	Cebollas c/verd. mixtas	0.012	0.625	0.625 Kg.
Limonos	2a.	Filete a la pimienta	0.002	0.087	0.087 Kg.
Pimienta	1a.	Crema espinacas y berro	0.002	0.012	
Pimienta	1a.	Cebollas c/verd. mixtas	0.0002	0.008	
Pimienta	1a.	Filete a la pimienta	0.0035	0.175	0.195 Kg.
Salsa Inglesa	1a.	Cebollas c/verd. mixtas	0.002	0.099	
Salsa Inglesa	1a.	Filete a la pimienta	0.035	0.175	0.274 Kg.
Berros	1a.	Crema espinacas y berro	0.035	0.175	0.175 Kg.
Chicharos	1a.	Cebollas c/verd. mixtas	0.252	1,250	1.250 Kg.
Sal de apio	1a.	Filete a la pimienta	0.0008	0.037	0.037 kg.
Apio	2a.	Crema espinacas y berro	0.045	0.225	0.225 Kg.
Zanahorias	1a.	Cebollas c/verd. mixtas	0.0125	0.625	0.625 Kg.
Agua	1a.	Caldo de pollo	0.1191	5,954	
Agua	1a.	Filete a la pimienta	0.0105	0.012	5.966 Kg.
Leche	1a.	Crema espinacas y berro	0.030	1,512	1.512 Kg.
Caldo de pollo	1a.	Crema espinacas y berro	0.061	3,050	3.050 Kg.
Sal	1a.	Caldo de pollo		0.055	
Sal	1a.	Crema espinacas y berro	0.002	0.112	
Sal	1a.	Cebollas c/verd. mixtas	0.0008	0.041	0.208 Kg.
Hinojo	1a.	Crema espinacas y berro	0.002	0.087	0.087 Kg.
Crema espesa	1a.	Crema espinacas y berro	0.059	2,975	2.975 Kg.
Huacal de pollo	2a.	Caldo de pollo		0.610	0.610 Kg.

Lista de Ingredientes por menú:		Menú No.2 para 50 personas			
Productos:	Calidad	Receta	Porción	Stndr	Total
Aceite	1a.	Sopa de hongos	0.0046 K	0.233K	
Aceite	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.1260 K	1.400K	
Aceite	1a.	Arroz a la jardinera	0.0070 K	0.350K	1.983 K
Cebolla	1a.	Caldo de pollo (m en p)	0.0201 K	1.007K	
Cebolla	1a.	Sopa de hongos	0.0092 K	0.458K	
Cebolla	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.0412 K	2.062K	3.527 K
Arroz	1a.	Arroz a la jardinera	0.0453 K	2.268K	2.268 K
Ajo	1a.	Caldo de pollo (m en p)	0.0011 K	0.055K	
Ajo	1a.	Sopa de hongos	0.0016 K	0.083K	
Ajo	1a.	Arroz a la jardinera	0.0013 K	0.625K	
Ajo	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.0008 K	0.043K	0.806 K
Hongos	1a.	Sopa de hongos	0.0833 K	4.165K	4.165 K
Caldo de pollo (m en p)	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.0610 K	3.050K	
Caldo de pollo (m en p)	1a.	Arroz a la jardinera	0.1220 K	6.100K	9.150 K
Agua	1a.	Caldo de pollo (m en p)	0.3570 K	17.861K	
Agua	1a.	Sopa de hongos	0.2440 K	12.195K	30.056 K
Lomo abierto (cerdo)	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.2500 K	12.500K	12.500 K
Zanahorias	1a.	Arroz a la jardinera	0.0140 K	0.831K	0.831 K
Concentrado de pollo	1a.	Sopa de hongos	0.0023 K	0.116K	
Concentrado de pollo	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.0017 K	0.087K	0.203 K
Calabacitas	1a.	Arroz a la jardinera	0.0140 K	0.700K	0.700 K
Epazote	1a.	Sopa de hongos	0.0002 K	0.008K	0.008 K
Mantequilla	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.0056 K	0.281K	0.281 K
Chícharos	1a.	Arroz a la jardinera	0.0125 K	0.625K	0.625 K
Chiles poblanos	1a y 2a	Lomo relleno flor calabaza	0.3970 K	19.862K	19.862 K
Perejil	1a.	Arroz a la jardinera	0.0002 K	0.012K	0.012 K
Flor de calabaza	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.1875 K	9.375K	9.375 K
Sal	1a.	Caldo de pollo (m en p)	0.0033 K	0.165K	
Sal	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.0017 K	0.087K	0.252 K
Pimienta	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.0004 K	0.018K	0.018 K
Paprika	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.0004 K	0.018K	0.018 K
Crema	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.0602 K	3.012K	3.012 K
Leche	1a.	Lomo relleno flor calabaza	0.0303 K	1.512K	1.512 K
Huacal de pollo	2a.	Caldo de pollo	0.0366 K	1.830K	1.830 K

Lista de Ingredientes por menú:		Menú No.3 para 50 personas			
Productos:	Calidad	Receta	Porción	Stndr	Total
Jitomates	2a.	Crema de tomate	0.0375K	1.875K	1.875 K
Pechuga s/hueso plana	1a.	Pechuga rell. h. y queso	0.0850K	4.248K	4.248 K
Huacal de pollo	2a.	Caldo de pollo (m en p)	0.2000K	1.626K	1.626 K
Cebolla	2a.	Caldo de pollo (m en p)	0.0180K	0.894K	
Cebolla	2a.	Crema de tomate	0.0091K	0.458K	
Cebolla	2a.	Pechuga rell. h. y queso	0.0093K	0.466K	1.818 K
Ajo	1a.	Caldo de pollo (m en p)	0.0009K	0.048K	
Ajo	1a.	Crema de tomate	0.0011K	0.058K	
Ajo	1a.	Pechuga rell. h. y queso	0.0002K	0.089K	0.195 K
Sal	1a.	Caldo de pollo (m en p)	0.0003K	0.015K	
Sal	1a.	Crema de tomate	0.0023K	0.116K	
Sal	1a.	Ejotes a la vinagreta	0.0035K	0.233K	
Sal	1a.	Pechuga rell. h. y queso	0.0003K	0.014K	0.378 K
Ejotes	1a.	Ejotes a la vinagreta	0.1250K	6.250K	6.250 K
Agua	1a.	Caldo de pollo (m en p)	0.3170K	15.869K	
Agua	1a.	Ejotes a la vinagreta	0.1830K	9.150K	25.019 K
Harina	1a.	Crema de tomate	0.0025K	0.124K	
Harina	1a.	Pechuga rell. h. y queso	0.0020K	1.000K	1.124 K
Caldo de pollo (m en p)	1a.	Crema de tomate	0.1626K	8.130K	8.130 K
Chiles poblanos	2a.	Pechuga rell. h. y queso	0.1510K	7.563K	7.563 K
Hongos frescos	2a.	Pechuga rell. h. y queso	0.0580K	2.915K	2.915 K
Huevos	1a.	Pechuga rell. h. y queso	0.0250K	1.250K	1.250 K
Mantequilla	1a.	Crema de tomate	0.0046K	0.230K	0.230 K
Queso manchego	1a.	Pechuga rell. h. y queso	0.0250K	1.250K	1.250 K
Aceite de oliva	1a.	Ejotes a la vinagreta	0.0140K	0.932K	0.932 K
Leche	1a.	Crema de tomate	0.0806K	4.031K	4.031 K
Pan molido	1a.	Pechuga rell. h. y queso	0.0378K	1.891K	1.891 K
Vinagre	1a.	Ejotes a la vinagreta	0.0141K	0.941K	0.941 K
Pimienta	1a.	Crema de tomate	0.0002K	0.008K	0.008 K
Pimienta	1a.	Pechuga rell. h. y queso	0.0003K	0.014K	0.014 K
Perejil	1a.	Crema de tomate	0.0005K	0.024K	0.024 K
Aceite	1a.	Pechuga rell. h. y queso	0.0373K	1.866K	1.866 K

Lista de Ingredientes por menú:		Menú No. 4 para 50 personas			
Productos:	Calidad	Receta	Porción	Stndr	Total
Mantequilla	1a.	Crema de coliflor	0.0370K	0.183K	
Mantequilla	1a.	Filete huach. a la naranja	0.0035K	0.175K	
Mantequilla	1a.	Verduras a la mantequilla	0.0035K	0.175K	0.533 K
Naranjas	2a.	Filete huach. a la naranja	0.0620K	3.100K	3.100 K
Harina	1a.	Crema de coliflor	0.0120K	0.058K	
Harina	1a.	Filete huach. a la naranja	0.0009K	0.047K	0.105 K
Cebolla	2a.	Crema de coliflor	0.0045K	0.224K	0.911 K
Cebolla	1a.	Filete huach. a la naranja	0.0137K	0.687K	
Pimienta	1a.	Filete huach. a la naranja	0.0044K	0.218K	
Pimienta	1a.	Verduras a la mantequilla	0.0009K	0.043K	0.261 K
Sal	1a.	Crema de coliflor	0.0047K	0.233K	
Sal	1a.	Filete huach. a la naranja	0.0017K	0.087K	
Sal	1a.	Verduras a la mantequilla	0.0035K	0.175K	0.495 K
Agua	1a.	Crema de coliflor	0.1219K	6.097K	
Agua	1a.	Verduras a la mantequilla	0.0915K	0.915K	7.012 K
Coliflor	2a.	Crema de coliflor	0.0566K	2.832K	2.832 K
Leche	1a.	Crema de coliflor	0.1626K	8.130K	8.130 K
Azúcar	2a.	Crema de coliflor	0.0020K	0.099K	0.099 K
Filete de huachinango	1a.	Filete huach. a la naranja	0.1250K	6.250K	6.250 K
Limón	2a.	Filete huach. a la naranja	0.0150K	0.750K	0.750 K
Aceite de oliva	1a.	Filete huach. a la naranja	0.0070K	0.350K	0.350 K
Hierbas de olor	1a.	Filete huach. a la naranja	0.0001K	0.006K	0.006 K
Zanahorias	1a.	Verduras a la mantequilla	0.0625K	3.125K	3.125 K
Calabacitas	1a.	Verduras a la mantequilla	0.0625K	3.125K	3.125 K

Lista de Ingredientes por menú:		Menú No.5 para 50 personas			
Productos:	Calidad	Receta	Porción	Stndr	Total
Nuez pelada	1a.	Crema de nuez	0.0420K	2.082K	2.082 K
Mantequilla	1a.	Crema de nuez	0.0070K	0.333K	
Mantequilla	1a.	Fetuccini a las hierbas	0.0040K	0.175K	0.508K
Cebolla	2a.	Crema de nuez	0.0200K	1.000K	
Cebolla	2a.	Caldo de pollo (m en p)	0.0270K	1.341K	
Cebolla	2a.	Pierna al vino blanco	0.0070K	0.343K	
Cebolla	2a.	Fetuccini a las hierbas	0.0280K	1.375K	4.059 K
Huacal de pollo	2a.	Caldo de pollo (m en p)	0.0490K	2.439K	2.439 K
Agua	1a.	Caldo de pollo (m en p)	0.4760K	23.804K	
Agua	1a.	Fetuccini a las hierbas	0.0610K	3.050K	26.854 K
Ajo	1a.	Caldo de pollo (m en p)	0.0010K	0.073K	
Ajo	1a.	Pierna al vino blanco	0.0040K	0.175K	
Ajo	1a.	Fetuccini a las hierbas	0.0008K	0.043K	0.291 K
Sal	1a.	Caldo de pollo (m en p)	0.0044K	0.219K	
Sal	1a.	Crema de nuez	0.0466K	0.233K	
Sal	1a.	Pierna al vino blanco	0.0011K	0.056K	
Sal	1a.	Fetuccini a las hierbas	0.0040K	0.175K	0.683 K
Caldo de pollo (m en p)	1a.	Crema de nuez	0.2430K	12.195K	12.195 K
Pimienta negra molida	1a.	Crema de nuez	0.0010K	0.058K	
Pimienta negra molida	1a.	Pierna al vino blanco	0.0004K	0.018K	0.076 K
Pimienta negra entera	1a.	Pierna al vino blanco	0.0011K	0.056K	0.056 K
Pimienta blanca	1a.	Fetuccini a las hierbas	0.0001K	0.006K	0.006 K
Apio	2a.	Crema de nuez	0.0100K	0.500K	0.500 K
Canela	1a.	Crema de nuez	0.0001K	0.008K	0.008 K
Tomillo	1a.	Crema de nuez	0.0008K	0.041K	0.041 K
Laurel	1a.	Crema de nuez	0.0002K	0.008K	0.008 K
Crema	1a.	Crema de nuez	0.1980K	0.991K	0.991 K
Jerez	1a.	Crema de nuez	0.0046K	0.233K	0.233 K
Pierna s/hueso (cerdo)	1a.	Pierna al vino blanco	0.2500K	12.500K	12.500 K
Vino blanco	2a.	Pierna al vino blanco	0.0570K	2.837K	2.837 K
Vinagre	1a.	Pierna al vino blanco	0.0140K	0.706K	0.706 K
Jitomate	2a.	Pierna al vino blanco	0.0930K	4.687K	
Jitomate	2a.	Fetuccini a las hierbas	0.0375K	1.875K	6.562 K
Fetuccini	1a.	Fetuccini a las hierbas	0.0625K	3.125K	3.125 K
Pasitas	1a.	Pierna al vino blanco	0.0062K	0.312K	0.312 K
Aceite	1a.	Fetuccini a las hierbas	0.0105K	0.525K	0.525 K
Albahaca o salvia	1a.	Fetuccini a las hierbas	0.0004K	0.018K	0.018 K
Queso parmesano	1a.	Fetuccini a las hierbas	0.0025K	0.125K	0.125 K

Lista de Ingredientes por menú:		Menú No.6 para 50 personas			
Productos:	Calidad	Receta	Porción	Stndr	Total
Agua	1a.	Crema de champiñones	0.0406K	2.032K	
Agua	1a.	Espinacas y tallarines req	0.7320K	36.600K	38.632 K
Sal	1a.	Crema de champiñones	0.0050K	0.233K	
Sal	1a.	Espinacas y tallarines req	0.0070K	0.350K	
Sal	1a.	Escalopas c/ciruela pasa	0.0050K	0.233K	0.816 K
Pimienta negra molida	1a.	Crema de champiñones	0.0002K	0.008K	
Pimienta negra molida	1a.	Espinacas y tallarines req	0.0002K	0.012K	
Pimienta negra molida	1a.	Escalopas c/ciruela pasa	0.0002K	0.008K	0.028 K
Crema	1a.	Espinacas y tallarines req	0.0600K	3.000K	
Crema	1a.	Escalopas c/ciruela pasa	0.3990K	1.999K	4.999 K
Mantequilla	1a.	Crema de champiñones	0.0050K	0.233K	
Mantequilla	1a.	Espinacas y tallarines req	0.0070K	0.350K	
Mantequilla	1a.	Escalopas c/ciruela pasa	0.0020K	0.116K	0.699 K
Ajo	1a.	Crema de champiñones	0.0005K	0.024K	
Ajo	1a.	Espinacas y tallarines req	0.0007K	0.037K	0.061 K
Champiñones	1a.	Crema de champiñones	0.0112K	0.558K	0.558 K
Cebolla	2a.	Crema de champiñones	0.0015K	0.075K	0.075 K
Nuez moscada	1a.	Crema de champiñones	0.0002K	0.008K	0.008 K
Leche	1a.	Crema de champiñones	0.0406K	2.032K	2.032 K
Crema de champiñones	1a.	Crema de champiñones	0.0485K	2.449K	2.449 K
Espinacas	1a.	Espinacas y tallarines req	0.0567K	2.837K	2.837 K
Requesón	1a.	Espinacas y tallarines req	0.0562K	2.812K	2.812 K
Cebollines	1a.	Espinacas y tallarines req	0.0012K	0.062K	0.062 K
Tallarines de espinaca	1a.	Espinacas y tallarines req	0.0125K	6.250K	6.250 K
Perejil	1a.	Espinacas y tallarines req	0.0015K	0.075K	0.075 K
Ciruelas pasas	1a.	Escalopas c/ciruela pasa	0.0266K	1.332K	1.332 K
Vino blanco	2a.	Escalopas c/ciruela pasa	0.0189K	0.941K	0.941 K
Harina	1a.	Escalopas c/ciruela pasa	0.0065K	0.324K	0.324 K
Escalopas de cerdo	1a.	Escalopas c/ciruela pasa	0.0566K	2.832K	2.832 K

Lista de ingredientes		Mousse de limón	Postre para 50 personas		
Productos:	Calidad	Receta	Porción	Stndr	Total
Leche evaporada	1a.	Mousse de limón	0.0683K	3.415K	3.415 K
Leche condensada	1a.	Mousse de limón	0.0661K	3.307K	3.307 K
Limón	1a.	Mousse de limón	0.0208K	1.042K	1.402 K
Cerezas para decorar	1a.	Mousse de limón	0.0100K	0.500K	0.500K

Lista de Ingredientes		Tarta de chocolate	Postre para 50 personas		
Productos:	Calidad	Receta	Porción	Stndr	Total
Hojuelas de maíz	2a.	Tarta de chocolate	0.0054K	0.269 K	0.269 K
Mantequilla	1a.	Tarta de chocolate	0.0070K	0.350 K	0.350 K
Azúcar	1a.	Tarta de chocolate	0.0030K	0.150 K	0.150 K
Queso crema	1a.	Tarta de chocolate	0.0312K	1.562 K	1.562 K
Jarabe de chocolate	1a.	Tarta de chocolate	0.0125K	0.625 K	0.625 K
Crema espesa	1a.	Tarta de chocolate	0.0298k	1.488 K	1.488 K

Lista de ingredientes		Natilla Almendrada	Postre para 50 personas		
Productos:	Calidad	Receta	Porción	Stndr	Total
Leche evaporada	1a.	Natilla almendrada	0.1620K	8.106K	8.106 K
Huevos	1a.	Natilla almendrada	0.1200K	0.750K	0.750 K
Fécula de maíz	1a.	Natilla almendrada	0.0030K	0.163K	0.163 K
Azúcar	1a.	Natilla almendrada	0.0330K	1.662K	1.662 K
Soletas	1a.	Natilla almendrada	0.0060K	0.281K	0.281 K
Almendras	1a.	Natilla almendrada	0.0040K	0.222K	0.222 K
Esencia de vainilla	1a.	Natilla almendrada	0.0008K	0.043K	0.043 K

Lista de ingredientes		Flores con helado	Postre para 50 personas		
Productos:	Calidad	Receta	Porción	Stndr	Total
Barquillos en forma flor	1a.	Flores con helado	0.0125K	0.625K	0.625 K
Helado de vainilla	1a.	Flores con helado	0.1200K	6.000K	6.000 K
Jarabe de chocolate	1a.	Flores con helado	0.0200K	1.000K	1.000 K
Fresas	1a.	Flores con helado	0.0200K	1.000K	1.000 K

TABLA DE SUELDOS Y SALARIOS				
PUESTO:	Mensual	Diario	Por hora	Por minuto \$
Gerente general	\$ 1,713.60	\$ 57.12	\$ 2.38	0.0397
Mayora	\$ 8,444.50	\$ 28.15	\$ 1.17	0.0195
Mantenimiento	\$ 807.00	\$ 26.90	\$ 1.12	0.0187
Capitán de meseros	\$ 856.80	\$ 28.56	\$ 1.19	0.0198
Mesero	\$ 571.20	\$ 19.04	\$ 0.79	0.0132
Barman	\$ 756.00	\$ 25.20	\$ 1.05	0.0175
Contador	\$ 856.80	\$ 28.56	\$ 1.19	0.0198
Total	\$ 6,405.00	\$ 213.53	\$ 8.89	0.1482
*NOTA: 1 mesero puede atender 12 personas como máximo. Por lo tanto .2012 es el total para 50 personas por minuto.				