

Prestación del servicio

Breve descripción:

El componente formativo aborda la organización y ejecución de servicios gastronómicos, incluyendo tipos de menús, montaje de mesas, y atención en banquetes. Detalla roles del personal, formas de servir alimentos y bebidas, y recomendaciones para asegurar calidad y eficiencia, con el objetivo de satisfacer a los clientes y mejorar la experiencia gastronómica.

Tabla de contenido

Introducción	1
1. Prestación del servicio	2
1.1. Servicio de alimentos.....	2
Servicio: empacados en cajas de cartón individuales.....	2
Servicio de platos a la inglesa	3
Servicio colocado en plato individual: buffet plateado.....	4
Servicio situado en fuentes para pasar: buffet	5
Servicio buffet puesto sobre mesa.....	6
¿Cómo montar la mesa?.....	7
¿Cómo usar el mantel?	7
1.2. Servicio de bebidas.....	8
2. Tipos de menú	10
Composición del menú	11
3. Organización de un banquete	13
Síntesis	17
Material complementario.....	18
Glosario	19
Referencias bibliográficas	20

Créditos	21
----------------	----

Introducción

La prestación del servicio en el ámbito gastronómico es un aspecto clave para asegurar la satisfacción del cliente y el éxito de cualquier evento. En un mercado cada vez más competitivo, los consumidores buscan experiencias integrales que combinen calidad en los alimentos con una atención impecable y personalizada. Por ello, es fundamental que los profesionales del sector comprendan los elementos esenciales para ofrecer un servicio gastronómico de alto nivel.

Este componente formativo explora los distintos tipos de servicios que pueden implementarse, desde la organización de banquetes hasta la elección adecuada de menús. Cada evento requiere una atención cuidadosa a los detalles, desde el montaje de mesas hasta la coordinación del personal encargado de servir alimentos y bebidas. Al dominar estas habilidades, se garantiza una experiencia satisfactoria para los comensales y se refuerza la reputación de los organizadores.

Además, se proporcionan recomendaciones prácticas para la correcta gestión de cada etapa del servicio, promoviendo la eficiencia y la excelencia en la atención. Al finalizar el componente formativo, los participantes estarán mejor preparados para enfrentar los desafíos del sector, aplicando conocimientos que les permitirán elevar la calidad de sus eventos y aumentar la satisfacción de sus clientes.

1. Prestación del servicio

Se debe tener en cuenta que el servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio principal. Va más allá de la amabilidad y cortesía, constituyendo un valor agregado para el cliente, quien se muestra cada vez más exigente en este aspecto.

El servicio requiere supervisión constante. Antes de iniciar cualquier evento, es fundamental reunir a todo el equipo para impartir las instrucciones necesarias y asegurar la coherencia en la prestación del servicio, especialmente si se cuenta con personal temporal (extras). Las indicaciones deben abarcar aspectos como la presentación personal, el servicio de los platos, el servicio de los vinos, la retirada de los servicios y, finalmente, la recolección del material y el mobiliario.

En la actualidad, se observa un notable avance en los contactos humanos y las relaciones comerciales, lo que ha provocado un aumento significativo en la frecuencia de grandes reuniones.

1.1. Servicio de alimentos

El servicio de alimentos en un banquete es clave para asegurar una buena experiencia culinaria. Existen diferentes formas de servir, como el buffet o el emplatado, que se adaptan a las necesidades del evento. La calidad y presentación de los platillos, así como la atención del personal, son esenciales para el éxito del servicio.

Servicio: empacados en cajas de cartón individuales

Este tipo de servicio se utiliza en eventos masivos donde se requiere rapidez, como en fiestas infantiles, donde las condiciones no permiten ofrecer otras formas de servicio.

Las cajas se preparan con antelación, incluyendo en su interior alimentos que pueden servirse a temperatura ambiente y que son lo suficientemente resistentes para soportar el movimiento y las condiciones a las que estarán expuestos durante un tiempo. Algunos ejemplos son pasteles, carnes empanadas, bocadillos, croquetas, galletas dulces, entre otros.

Las ventajas de este tipo de servicio son:

- Con empacadores rápidos, es posible preparar cientos de cajas en poco tiempo, siendo esta la forma más eficiente de disponer los alimentos.
- Al ser colocadas en cajas mayores, se facilita su transporte, lo que también ahorra espacio en el vehículo.
- El control de la distribución es más sencillo mediante fichas.
- Los alimentos dentro de las cajas se conservan en un ambiente más higiénico y de fácil manipulación.
- Se incluye un tenedor desechable y una servilleta de papel en cada caja.

Nota

A pesar de todas sus ventajas, este tipo de servicio es considerado de categoría inferior, por lo que su uso está limitado a ocasiones que lo justifiquen.

Servicio de platos a la inglesa

En este servicio, los platos son servidos a la inglesa, es decir, los alimentos se sirven directamente de la fuente al plato. Solo en casos de pescados enteros u otros manjares delicados se utiliza un gueridón.

Gueridón

El gueridón es una mesa de servicio móvil o carrito, donde la comida puede trincharse, cortarse en filetes, flamearse, prepararse o recalentarse antes de servirse. Funciona como un aparador móvil que mantiene a la mano el equipo necesario para la operación directa, sea cual sea, junto con utensilios adicionales para emergencias. El gueridón puede ser de varios tipos: un carrito con lámpara de gas especialmente diseñado para este propósito, un carrito sencillo o incluso una pequeña mesa.

En este servicio:

Todos los camareros deben presentarse en la cocina al mismo tiempo.

Todos ingresan al salón en fila, uno detrás de otro.

Los platos o fuentes deben ser presentados por los camareros simultáneamente en todas las mesas.

Servicio colocado en plato individual: buffet plateado

El buffet plateado tiene un uso bastante limitado, debido a la forma en que se distribuyen los alimentos.

- **¿Cómo se distribuyen los alimentos?**

Se organizan de manera adecuada en el plato, evitando llenarlo demasiado o dejarlo muy vacío. Los alimentos se montan en un espacio destinado para ello. Los auxiliares pasan los platos previamente montados, junto con los tenedores y servilletas.

- **¿Cuándo se emplea este servicio?**

Se utiliza principalmente en ocasiones donde se busca un reparto organizado, equitativo y rápido, como despedidas de soltera, bodas, entre otros eventos. Aunque no es considerado un servicio de clase A, tampoco es un servicio ordinario; en la escala de categorías, ocupa un lugar superior al servicio empacado en cajitas.

Servicio situado en fuentes para pasar: buffet

Esta es posiblemente la forma más original y práctica de ofrecer un buffet y es la más utilizada actualmente en eventos de relevancia.

- **Alimentos en pequeños bocados**

Los alimentos se cortan en bocados pequeños y se disponen en fuentes decoradas.

- **Canapés y palillos**

Algunos alimentos se sirven sobre pan como canapés, mientras que otros se ensartan en palillos para facilitar su consumo.

- **Distribución de bandejas**

Los alimentos se distribuyen pasando bandejas entre los invitados.

- **Secuencia de servicio**

Se sigue una secuencia similar a la de un menú: primero alimentos fríos, luego calientes y finalmente dulces.

- **Combinación en fuentes**

En las fuentes se pueden combinar alimentos similares, como croquetas y salchichas, o cuadritos de queso con aceitunas.

Las variaciones de estos bocadillos no se limitan a los diferentes tipos de alimentos, sino también a la forma en que se cortan, montan y decoran, los métodos de cocción utilizados, las salsas, especias y sazónadores empleados.

Servicio buffet puesto sobre mesa

Un buffet de grandes proporciones, montado sobre una mesa, es un espectáculo en el que se despliega todo el arte culinario, y suele ser el centro de atención en este tipo de eventos.

El buffet servido de esta forma se presenta en una mesa, generalmente decorada con una variedad de alimentos expuestos de manera artística. Estos pueden estar adornados con fuentes, espejos, candelabros, esculturas de hielo, figuras de porcelana, cristal, plata, arreglos florales, entre otros elementos decorativos.

- **Juegos de cucharas y tenedores de servicio**

En cantidad suficiente, colocando las cucharas sobre los tenedores boca abajo, situándolos cerca de los alimentos.

- **Juegos de trinchantes**

Se colocan al lado de las piezas que deben cortarse, con cucharones pequeños para las salsas y uno grande para la coctelera de frutas. Incluye pinzas para pastelería y otros alimentos.

- **Platos para asados, pescados y postres**

Se organizan según la variedad y cantidad necesarias, colocados en diferentes puntos de la mesa en pilas de no más de 12 a 15 unidades. El resto se coloca en el área de servicio y montaje.

- **Tenedores y servilletas**

Colocados junto a los platos, con servilletas dobladas en forma rectangular, en igual número que los platos.

- **Platos base preparados con paños o servilletas**

Se disponen para realzar los boles con diferentes ensaladas que se colocan sobre dichos platos.

- **Fuentes, espejos y baños maría**

Se organizan de manera que, desde cualquier extremo de la mesa, los mismos artículos puedan servirse sin recorrer toda la mesa.

¿Cómo montar la mesa?

Las mesas más fastuosas se preparan con doble ancho (tableros unidos) y se colocan en el centro del salón, con una iluminación adecuada para resaltar los alimentos expuestos. En este caso, los dependientes trabajan alrededor de la mesa.

Cuando no se busca destacar las mesas, se utilizan tableros sencillos (no dobles) y se colocan en un extremo o en una esquina del salón, cercanas a la pared. Estas mesas funcionan principalmente como un mostrador, donde los dependientes se sitúan detrás para asistir a los clientes en el autoservicio.

Si las mesas son grandes, se pueden montar por secciones separadas y luego unir las una vez finalizada esta labor.

¿Cómo usar el mantel?

Es fundamental que, una vez extendidos, los manteles cubran la superficie de la mesa sin arrugas y en perfecto estado de limpieza.

- El mantel debe cubrir la mesa hasta caer a media pulgada del piso, independientemente de si es liso, sencillo o decorado con motivos como hojas o flores.
- No debe quedar ninguna parte lateral sin cubrir, ya que una mesa de buffet se aprecia desde todos los ángulos.

1.2. Servicio de bebidas

En los servicios gastronómicos, las bebidas resultan en un motivo imprescindible, y al igual que en la comida, en la bebida se puede servir desde lo más sencillo y conocido hasta lo más complejo, exótico y extraño, ampliando en la pasada en bandejas su variedad y calidad.

- **Pasando bandejas**

Las bandejas de bebidas y alimentos se pasan entre los asistentes que permanecen de pie o sentados. La duración es limitada.

- **Servicio de champaña o bebidas**

Se prepara champaña, cócteles u otras bebidas y bocadillos, servidos al finalizar el acto. Para eventos cortos, solo se sirve una copa de champaña por persona, sin alimentos.

- **Carros bares y bandejas**

Bebidas se pasan en bandejas o carros, mientras que los entremeses se colocan en mesas dispersas.

- **Servicio a la mesa**

Comida y bebida se sirven en bandejas a los clientes sentados o de pie, con sillas dispersas.

- **Mesas preparadas**

Se preparan mesas con tenedor, cuchillo, servilleta y cenicero, donde se colocan platos montados y una bebida.

- **Mesa central decorada**

Alimentos se colocan en una gran mesa central decorada, donde los asistentes se sirven con ayuda del personal, mientras que las bebidas se pasan en bandejas o desde el bar.

- **Carros circulantes**

Bebidas se ofrecen desde carros que circulan por el salón y las bandejas se pasan entre los asistentes.

- **Mesas repartidas**

Alimentos se colocan en mesas distribuidas por el salón o en una mesa central, donde los invitados se sirven con ayuda del personal.

- **Alimentos divididos**

Una parte de los alimentos se coloca en una mesa decorada y otra parte se sirve plateada.

- **Kioscos y mostradores**

Buffet se distribuye desde kioscos con mostradores, donde se ofrecen alimentos en cajitas, cervezas, maltas y otras bebidas.

2. Tipos de menú

La selección del menú en un banquete es esencial para garantizar una experiencia adecuada a la naturaleza del evento. Existen varias opciones como el buffet, el menú emplatado y el de bocadillos, cada uno con características que se ajustan a diferentes tipos de celebraciones y preferencias de los invitados. La elección debe considerar tanto el estilo del evento como las necesidades dietéticas de los comensales.

- **Entradas**

Para abrir el apetito, comenzar un menú requiere cierta dosis de ingenio. No debe ser algo tan elaborado que compita con el plato principal, pero sí lo suficientemente sabroso como para dejar ganas de seguir comiendo.

- **Platos fuertes**

Es la parte más importante del menú. La carne, el pescado y los mariscos son excelentes fuentes de proteína.

- **Postres**

Los postres enriquecen la experiencia de la comida. Para mantener una mejor nutrición, es recomendable optar por selecciones basadas en frutas o productos lácteos, reservando los postres cremosos para ocasiones especiales. Elegir postres bajos en grasa y azúcar también contribuye a un menú más nutritivo.

Las entradas son pequeños bocados, que pueden ser calientes o fríos, y se sirven antes de comenzar las comidas. Actualmente, las entradas han ganado un lugar relevante en cualquier menú. Dependiendo del evento, es posible diseñar un menú completo compuesto solo por pequeños bocados. Ejemplos:

- Tomates rellenos.
- Albóndigas de atún o carne.
- Brochetas de vegetales con salsa de quesos.
- Champiñones rellenos.
- Canapés de camarones al ajillo.

Composición del menú

La confección de menús para banquetes es uno de los aspectos más importantes a considerar, ya que su composición y precio son factores clave para el éxito de la contratación del servicio.

A continuación, se detallan las diferentes alternativas de menús:

- **Coffee breaks**

Todos los coffee breaks incluyen café y pan, con opciones adicionales como jugos, leche, frutas, pastelería, refrescos, limonadas, sándwiches, galletas y bizcochos.

- **Desayuno continental**

Zumo, café, pan tostado, mermelada y mantequilla (también conocido como desayuno europeo).

- **Desayuno americano**

Incluye lo mismo que el continental, además de huevos fritos, revueltos o pasados.

- **Desayuno del país o región**

Varía según las tradiciones locales o regionales.

- **Desayuno tradicional**

Compuesto por café, jugo, pan, huevos acompañados de embutidos, carnes o tubérculos.

- **Menú buffet**

Muy solicitado en banquetes, ofrece una variedad de platos fríos y calientes, permitiendo al comensal elegir a su gusto y cantidad.

- **Menú de bocadillos (Picada)**

Compuesto de bocadillos fríos y calientes, con entre 8 y 10 unidades variadas, ideal para opciones simples, económicas y no muy abundantes.

- **Menús temáticos**

Diseñados alrededor de un tema especial, como fiestas conmemorativas o con referencia a un país o región.

- **Menú buffet (económico)**

Platos fríos y calientes, donde el éxito depende de la presentación.

Planificado correctamente, puede ser de bajo costo.

Composición de un menú tipo buffet:

- Pan y mantequilla (variedad de ambos).
- Barra de ensaladas.
- De 1 a 2 platos fríos (fiambres, patés).
- De 4 a 6 platos calientes (papas, vegetales, arroz, carnes rojas, pescados, mariscos, pastas, pastelones, etc.).
- Bandeja de quesos (eventualmente).
- Sopas o cremas (eventualmente).
- Postres.
- Cafés.

3. Organización de un banquete

Uno de los aspectos fundamentales en la organización de un banquete es la gestión del personal. Es crucial asignar la cantidad adecuada de personal para cada tarea, en función del número total de clientes.

En algunas ocasiones, debido a la naturaleza del trabajo, se puede asignar a los dependientes más de una tarea. Por ejemplo, pueden encargarse de platear los alimentos, servirlos, recoger el servicio usado y limpiar los ceniceros.

Tareas básicas que debe realizar el personal de servicio durante un banquete:

- Pasar las bebidas en bandejas.
- Atender los bares fijos o carros bar.
- Pasar los alimentos en bandejas.
- Platear los alimentos y servirlos.
- Ayudar a los clientes y servirles en la mesa.
- Recoger el servicio usado y las servilletas; limpiar ceniceros.
- Trabajar como surtidores.

Recomendaciones para el personal de servicio que pasa bebidas y alimentos en bandejas durante un banquete:

- No llenar los recipientes en exceso para evitar derrames.
- Sostener la bandeja con ambas manos para prevenir accidentes.
- Ingresar al centro de los grupos por el área más despejada, para minimizar molestias y evitar percances al acercarse por la parte posterior de las personas.

- No ofrecer la bebida directamente con la mano, sino presentar la bandeja para que el invitado tome el recipiente. El mismo procedimiento aplica para los que pasan entremeses; los que distribuyen alimentos plateados deben entregar el plato con el tenedor encima y la servilleta.
- Ofrecer constantemente bebidas y entremeses para que ningún invitado se quede sin bebida o bocadillo durante el evento.
- Si se colocan recipientes vacíos en las bandejas, deben situarse en la parte más cercana al servidor, separados de los que están siendo distribuidos.
- Al pasar por primera vez con las bebidas, distribuir también servilletas de papel en la misma bandeja, lo mismo al servir los primeros alimentos.
- En las fuentes con entremeses, colocar grupos de palillos en puntos accesibles para que los invitados puedan pinchar la pieza deseada si los palillos están en las piezas superiores.
- Presentar siempre la parte de la fuente con más alimentos; si quedan pocos, retirar la fuente y completarla antes de presentarla nuevamente.
- En los bares fijos, situar un cantinero (barman) cada cuatro o cinco metros, además de asignar uno en cada carro bar.
- Designar surtidores para reponer los artículos utilizados y retirar las botellas y otros objetos de los bares.

Algunas referencias que se deben utilizar para dividir el personal de servicio que pasa bandejas, trabaja con carros bar y recoge las estaciones son las siguientes:

- Los cuartos en que está dividida el área de servicio.
- Las franjas del piso.
- Las divisiones, lámparas y otras referencias del techo.

- Columnas, muebles, plantas ornamentales, espejos, entre otros.
- Mesas, grupos de sillas, sofás y butacas dispuestos en el área

Importante:

El trabajo específico de recoger el servicio usado no se realiza frecuentemente, ya que normalmente lo hace el propio personal de servicio que distribuye bebidas y alimentos cuando regresa al stewart. Los recogedores de servicio usado también se colocan por estaciones, encargándose de llevar todo el servicio usado al stewart.

a) Recoger vasos vacíos y limpiar el salón

- El personal debe encargarse de recoger los vasos vacíos de las mesas, aparadores y de las manos de los clientes, además de limpiar los ceniceros y recoger las servilletas usadas para mantener el salón en orden.

b) Responsabilidades del Stewart

- El stewart se encarga de la limpieza del menaje (platos, vasos, cubiertos, bandejas, etc.).
- Debe manejar la máquina lavavajillas, asegurando la cantidad adecuada de jabón y la temperatura correcta del agua.

c) Manejo de desperdicios en banquetes grandes

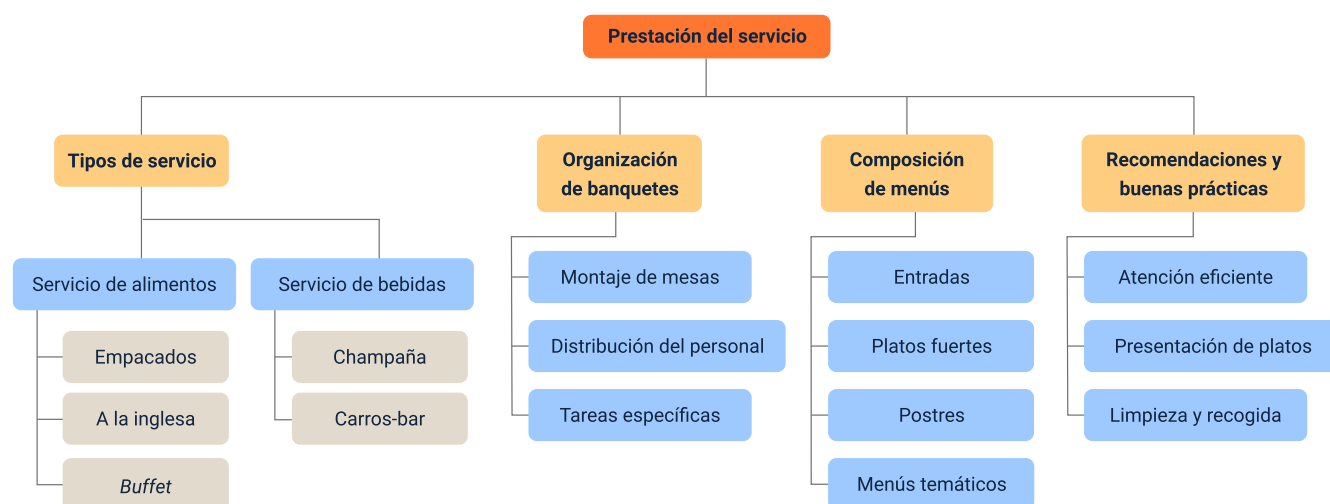
- En banquetes con servicio en cajitas, se colocan cestos para los desperdicios y se asigna personal para recoger botellas y otros residuos.
- En buffets de gran tamaño, se utiliza un colillero para limpiar ceniceros y recoger desperdicios del suelo.

La presentación y servicio en un buffet-cena:

- Los alimentos deben colocarse en la mesa antes de la llegada de los clientes.
- Agrupar los alimentos por variedades para facilitar que los clientes seleccionen lo que desean sin recorrer toda la mesa.
- Colocar un trabajador de servicio cada dos o tres metros para asistir a los clientes.
- El personal encargado de trincar deberá servir en pequeñas cantidades, con una adecuada distribución en los platos.
- Las fuentes vacías deben ser repuestas o retiradas, y las que permanezcan deben colocarse en la parte más visible de la mesa.
- Retirar cualquier alimento que caiga sobre el mantel para mantener la presentación impecable.

Síntesis

A continuación, se presenta una síntesis de la temática estudiada en el componente formativo.



Material complementario

Tema	Referencia	Tipo de material	Enlace del recurso
Prestación del servicio	Educator Colombia. (2019). ¿Cómo Organizar un Buffet Perfecto? Descubre los Secretos de este Servicio de Comida Libre. [Archivo de video] Youtube.	Video	https://www.youtube.com/watch?v=iczugtjrbQA
Servicio de alimentos	Human Sciences Extension and Outreach. (2018). Tiempo y temperatura - servicio de comida.	Video	https://www.youtube.com/watch?v=GhVrByGbvZY
Servicio de bebidas	INA VIRTUAL. (2023). Técnicas de montaje en el servicio de alimentos y bebidas - VÍDEO 4 - Tipos de montaje. [Archivo de video] Youtube.	Video	https://www.youtube.com/watch?v=ITyxVG3zKto
Tipos de menú	Jericksa Atencio (). 10 cosas que NO PUEDEN FALTAR en la carta o MENÚ de un restaurante / #gastronomía #comida #ingresos. [Archivo de video] Youtube.	Video	https://www.youtube.com/watch?v=OfkfZ7gNb5I
Organización de un banquete	INA VIRTUAL. (2023). Técnicas de montaje en el servicio de alimentos y bebidas - VÍDEO 6 - Técnicas de montaje. [Archivo de video] Youtube.	Video	https://www.youtube.com/watch?v=MHaksU3uPWW

Glosario

Barman: cantinero encargado de servir las bebidas en bares fijos o móviles durante un evento.

Buffet: servicio de autoservicio en el que los alimentos se disponen en una mesa y los comensales eligen lo que desean.

Cantinero: persona encargada de servir bebidas, generalmente en bares fijos o carros bares.

Carro bar: mueble móvil desde el cual se sirven bebidas en eventos.

Coffee Break: pausa breve en la que se sirven café, pan y otras opciones como jugos, frutas, pastelería, etc.

Entremés: pequeño bocado o aperitivo que se sirve antes del plato principal.

Menú de bocadillo: menú compuesto por pequeños bocados, generalmente servidos en eventos informales o de corta duración.

Menú emplatado: tipo de servicio en el que los alimentos se presentan previamente en platos individuales antes de ser servidos.

Stewarts: persona encargada de la limpieza del menaje (platos, vasos, cubiertos, etc.) y del manejo de la máquina lavavajillas.

Trinchar: cortar alimentos, como carnes, en porciones más pequeñas para ser servidos a los comensales.

Referencias bibliográficas

Barceló, C. (2018). Protocolo y organización de celebraciones y banquetes. Asociación Española de Protocolo. <https://www.aeprotocolo.org/protocolo-y-organizacion-de-celebraciones-y-banquetes-parte-iii/>

Gestión Gastronómica. (2020). Control de costes y márgenes en banquetes.

Muñoz, E. (2013). Gestión de servicios de alimentos y bebidas. McGraw-Hill.

Reserva Grupos. (2016.). El protocolo y el ceremonial: Cómo organizar un banquete (parte I). <https://www.reserva-grupos.com/el-protocolo-y-el-ceremonial-como-organizar-un-banquete-parte-i/>

Unilever Food Solutions. (s.f.). Gestión de banquetes y eventos "Catering". <https://www.unileverfoodsolutions.com.ar/inspiracion-para-chefs/banquetes-y-celebraciones-/gestion-de-banquetes-y-eventos-catering.html>

Weezevent. (2023). Organizar un banquete en 9 pasos. <https://weezevent.com/es/blog/organizar-banquete/>

Créditos

Nombre	Cargo	Centro de Formación y Regional
Milady Tatiana Villamil Castellanos	Responsable del ecosistema	Dirección General
Olga Constanza Bermúdez Jaimes	Responsable de línea de producción	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Roberto Bernal Duque	Experto temático	Centro de Comercio y Servicios - Regional Tolima
Paola Alexandra Moya Peralta	Evaluadora instruccional	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Blanca Flor Tinoco Torres	Diseñador de contenidos digitales	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Luis Jesús Pérez Madariaga	Desarrollador full stack	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Jaime Hernán Tejada Llano	Validador de recursos educativos digitales	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Margarita Marcela Medrano Gómez	Evaluador para contenidos inclusivos y accesibles	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia
Daniel Ricardo Mutis Gómez	Evaluador para contenidos inclusivos y accesibles	Centro de Servicios de Salud - Regional Antioquia