

ADMINISTRACION HOTELERA



Relator: Mauricio Araya N.

CONTENIDO



- MÓDULO 1: LA INDUSTRIA HOTELERA
- MÓDULO 2: DEPARTAMENTO OPERACIONAL DEL HOTEL. RECEPCIÓN
- MÓDULO 3: DEPARTAMENTO OPERACIONAL DEL HOTEL. RESTAURACIÓN Y COCINA
- MÓDULO 4: DEPARTAMENTOS OPERACIONALES DEL HOTEL. CONSEJERÍA, COMUNICACIONES Y PISOS
- MÓDULO 5: DEPARTAMENTOS DE STAFF DEL HOTEL

Módulo 3: Departamento de Alimentos y Bebidas



- 3.1.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas
- 3.1.2. Introducción
- 3.1.3. Restaurante y bar
- 3.1.4. El local: sus características, distribución, mobiliario y útiles
- 3.1.5. Organización y funciones del departamento de sala o comedor
- 3.2. Cocina
 - 3.2.1. Importancia
 - 3.2.2. Diseño
 - 3.2.3. Funciones principales de cocina
 - 3.2.4. Organización
 - 3.2.5. Funciones del personal
- 3.3. Operaciones, procesos y documentos del departamento de cocina
 - 3.3.1. Planificación
 - 3.3.2. Petición de Suministros
 - 3.3.3. Elaboración de los platos
 - 3.3.4. Organización de las tareas del personal.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas



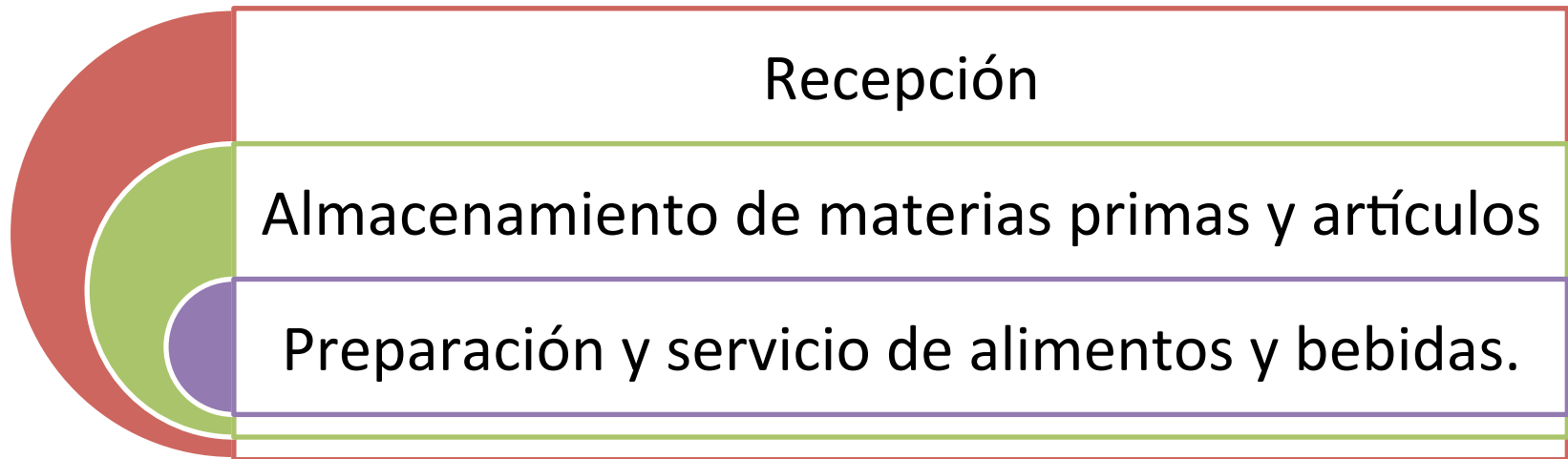
3.1.1. Introducción

Es un departamento productivo y operacional, donde el servicio básico que se ofrece es el de restauración. Esta cuenta genera importantes ingresos en muchos hoteles.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.1. Introducción

El departamento de alimentos y bebidas es el encargado de la gestión del servicio de restauración. Sus cometidos son:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

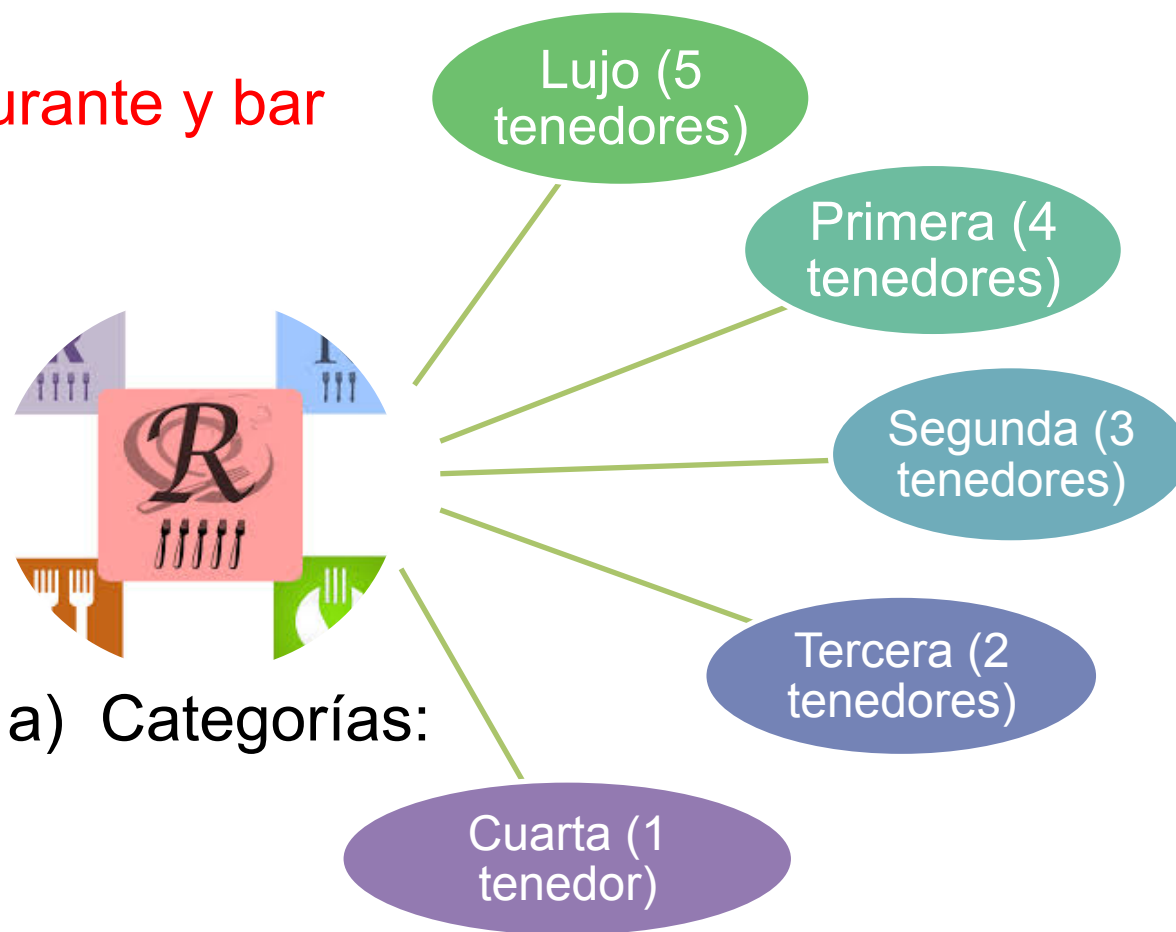


3.1.2. Restaurante y bar

Establecimiento destinado a la elaboración y expendio de platos preparados para ser consumidos en el mismo local como para llevar.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:



- El cliente revisa la cartilla impresa en su habitación.
- Señalar lo que desea.
- Anotar el N° de habitación.
- Anotar la hora del servicio.
- Recogido por la camarera.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas



3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

Restaurante (carta y menú):

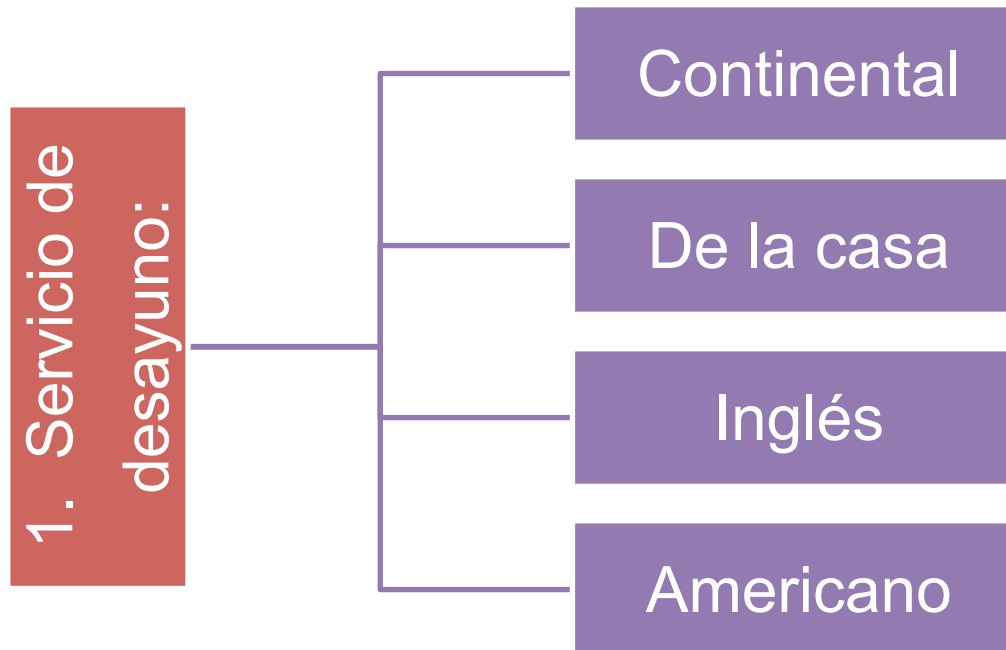
1. Servicio de desayuno

2. Servicio de almuerzos y cenas

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

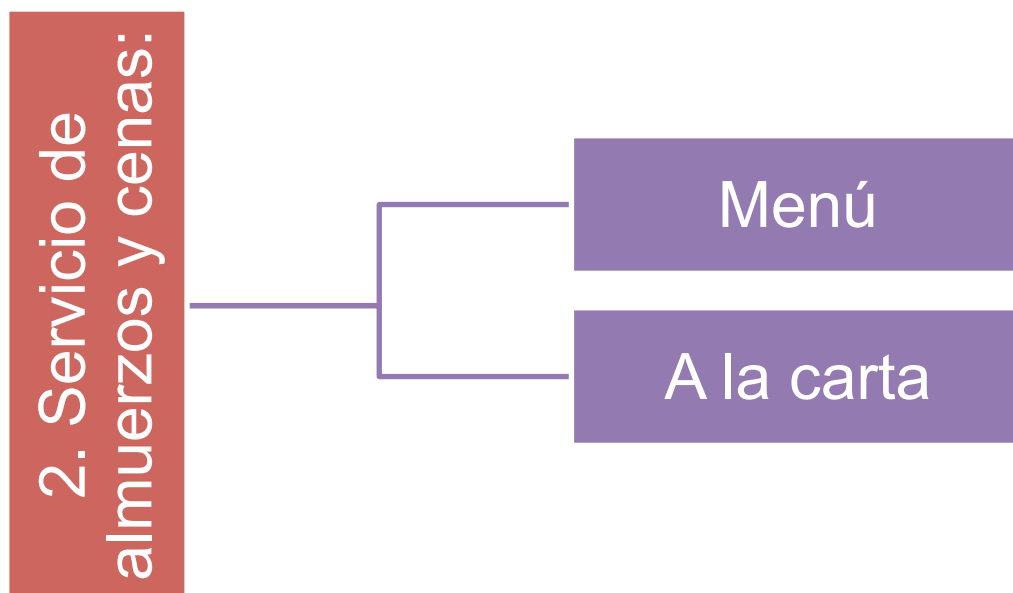
b) La oferta de restauración en el hotel:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Menú:

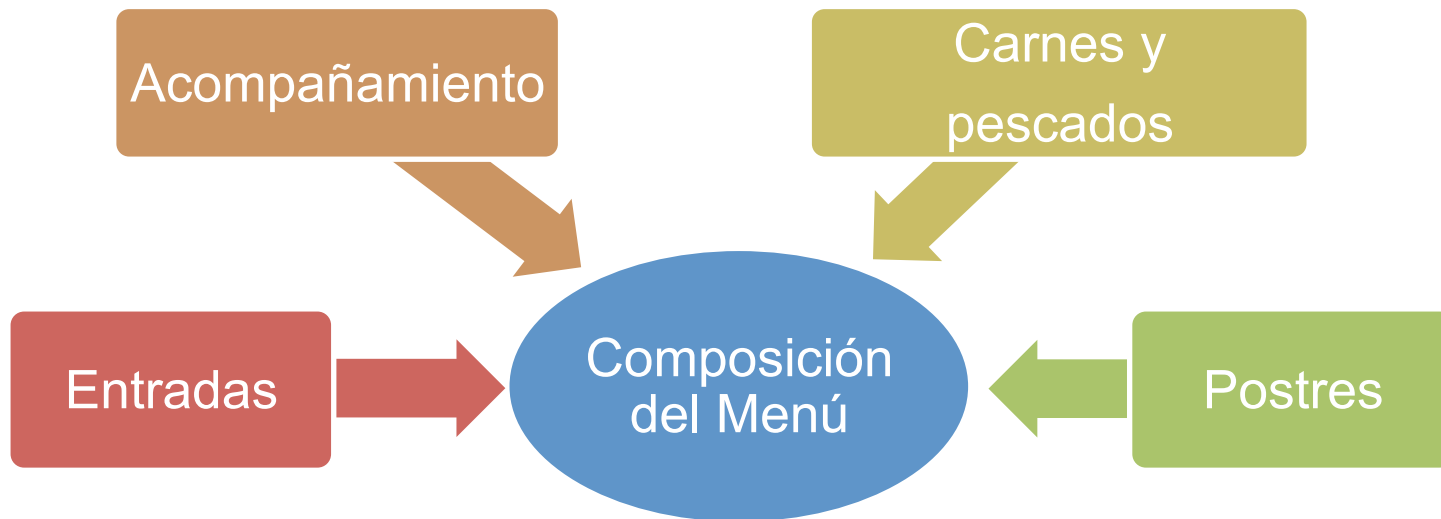
Minuta o relación de platos de una comida que se ofrece a diario a un precio determinado.

Normalmente, es el jefe de cocina el encargado de su elaboración con el asesoramiento del jefe de comedor y la aprobación del director de alimentos y bebidas.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

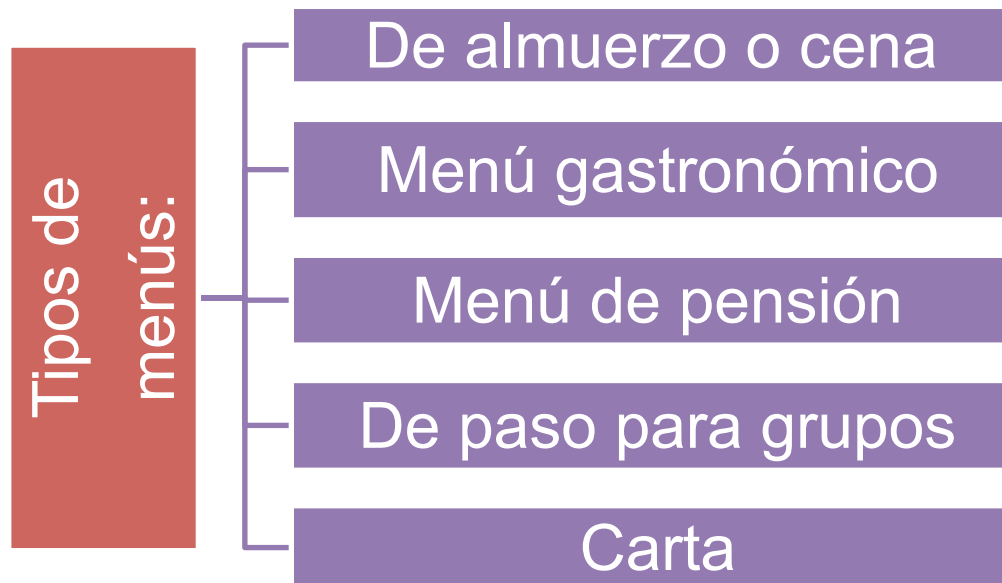


- El anagrama del hotel (logo)
- Nombre del restaurante
- Dirección
- Teléfono
- Fecha
- Indicación de almuerzo o la cena
- Relación de platos por grupos
- Precio por persona con o sin IVA.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Carta:

Es el impreso que recoge las especialidades y oferta del establecimiento preparadas por la cocina en cualquier momento a solicitud del cliente.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas



3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel: Carta: Grupos:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Salones para banquetes:

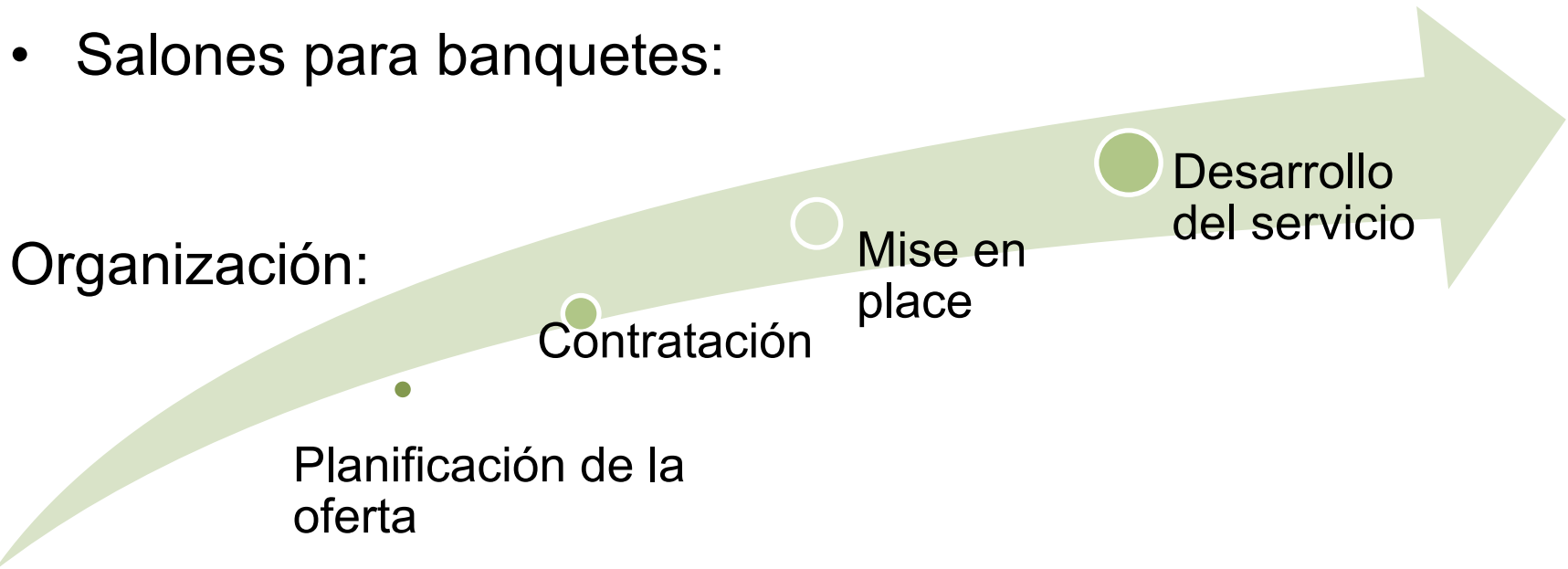
Exista un departamento independiente denominado departamento de banquetes que se encarga de su gestión y depende, generalmente, del director de alimentos y bebidas en la parte operativa y del director comercial en lo relativo a promoción y ventas.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Salones para banquetes:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Restaurante-bufé (desayuno, almuerzo, cena):

En el "servicio de bufé" los productos se exponen en mesas "calientes y frías" para libre consumo del cliente e, incluso, algunos platos se realizan in situ.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas



3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

Restaurante-bufé: Tipos:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

Restaurante-bufé: Algunos consejos:

1. El bufé debe estar dotado de los materiales y maquinaria necesarios:



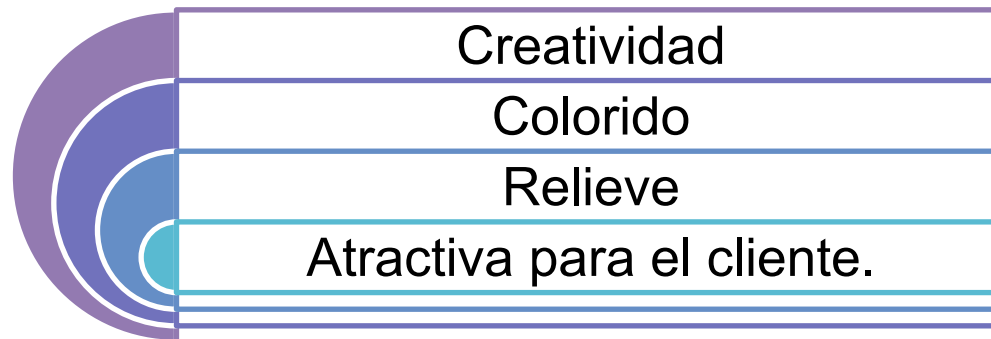
3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

Restaurante-bufé: Algunos consejos:

2. La colocación de los productos debe realizarse con:



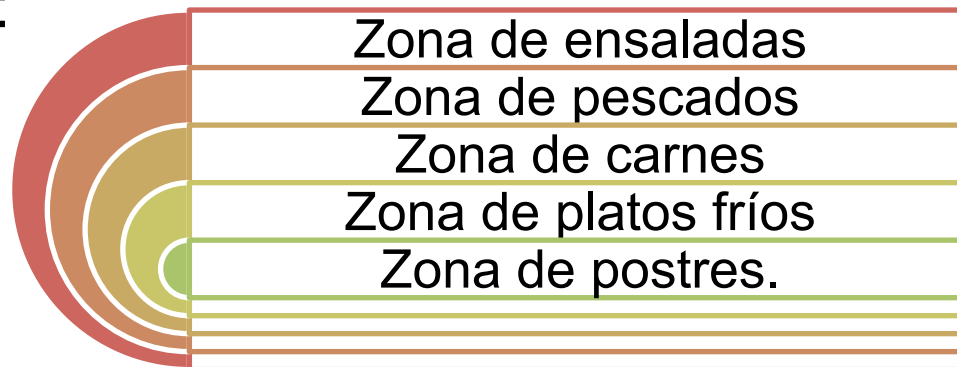
3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

Restaurante-bufé: Algunos consejos:

3. Se distribuirán los productos de una manera lógica y agrupada por categorías:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

Restaurante-bufé: Algunos consejos:

4. Debe cuidarse la reposición continuada de los productos evitando que exista desabastecimiento.

5. Asistencia en todo momento del personal necesario.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Restaurante-piscina:

Habitual en
hoteles de
costa.

Oferta se basa en
comida rápida.

No tiene que desplazarse al
comedor.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Restaurante-grill especialidades a la carta:

La oferta es más sofisticada, basada normalmente en cocina autóctona y con servicio a la carta.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas



3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Bar principal, bar hall, lobby bar, cóctel bar:

Situado cerca de la recepción

Ofrece servicio a clientes alojados y externos.

Apertura a la finalización del desayuno,

Mayor volumen de 13,00 a 15,00 y 19,00 a 22,00 horas.

Idóneo para reuniones de trabajo, de negocio.

Amenizado por música en vivo.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Piano-bar:

Está dirigido al cliente que desea tomar una copa antes o después de la cena, con una animación sencilla y relajante.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Bar-discoteca:

Se caracteriza por su ambientación musical y sirve de complemento a la celebración de banquetes (bodas, convenciones, etc); en los hoteles vacacionales es el lugar en el que el departamento de animación desarrolla los shows nocturnos.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Bar-piscina:

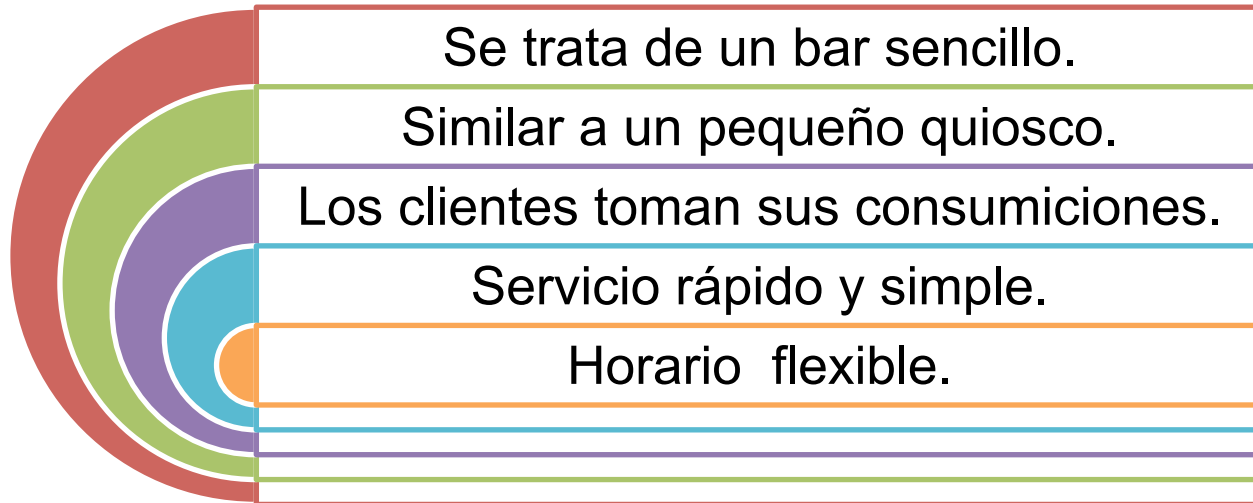
Típico de establecimientos vacacionales puede, incluso, encontrarse en el centro de la piscina.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Quiosco-bar:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Cafetería:

Cuenta con acceso directo a la calle y completa la oferta de bebidas con comidas sencillas y rápidas.

- Vending: Restauración automática mediante máquinas.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.2. Restaurante y bar

b) La oferta de restauración en el hotel:

- Minibar en habitaciones:

Muchos establecimientos disponen de pequeñas neveras en las habitaciones que proporcionan bebidas propias de un bar (refrescos, licores, cervezas, etc.) y snacks (cacahuetes, avellanas, chocolatinas, etc.).

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.3. El local: sus características, distribución, mobiliario y útiles

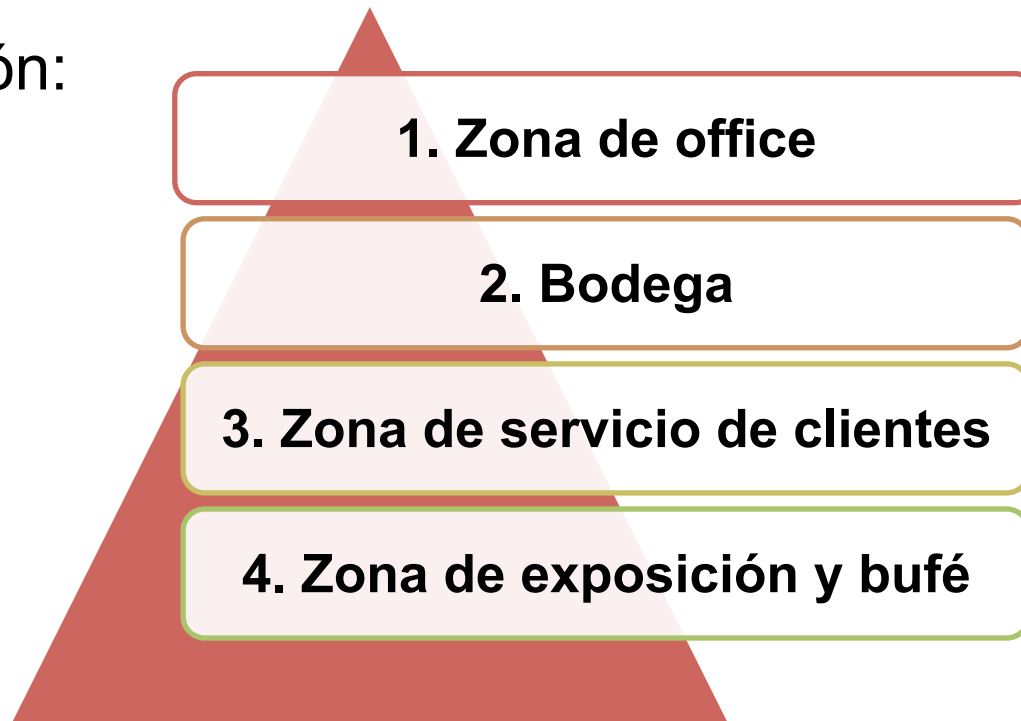
a) Características:

1. Deberá ser lo suficientemente amplio la demanda del hotel.
2. La sala deberá ser diáfana, sin columnas ni huecos.
3. Se encontrará cercana a la cocina.
4. El acceso desde el exterior será fácilmente localizable.
5. Los materiales utilizados estarán en consonancia con la categoría
6. La instalación de la luz debe crear ambientes relajados.
7. Se insonorizarán las cocinas.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.3. El local: sus características, distribución, mobiliario y útiles

b) Distribución:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.3. El local: sus características, distribución, mobiliario y útiles

c) Mobiliario y útiles del comedor:

1. En consonancia con la categoría del hotel.

2. Confortable para el cliente.

3. Cómodo para el personal.

4. Fácil su limpieza y mantenimiento.

5. Sencillo de reponer.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.3. El local: sus características, distribución, mobiliario y útiles

c) Mobiliario y útiles del comedor: Uso de clientes:

1. Mesas: altura 0,75 m: redondas, cuadradas o rectangulares.

2. Tableros: Se suelen colocar en servicios especiales, banquetes.

3. Sillas: altura del asiento 0,45 m.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.3. El local: sus características, distribución, mobiliario y útiles

c) Mobiliario y útiles del comedor:

Mobiliario y la maquinaria destinados al personal:

Aparadores

Mesas
auxiliares

Calientaplatos

Armario
cava

Carros

Rechaud

Baño María

Cona

Calientafuente

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.3. El local: sus características, distribución, mobiliario y útiles

d) Distribución del mobiliario:

- Las mesas se suelen colocar en fila y en posición oblicua.
- Es conveniente emplear mesas de distintos tamaños y formas.
- El espacio libre entre mesas debe oscilar entre 1,2 m y 1,5 m.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.3. El local: sus características, distribución, mobiliario y útiles

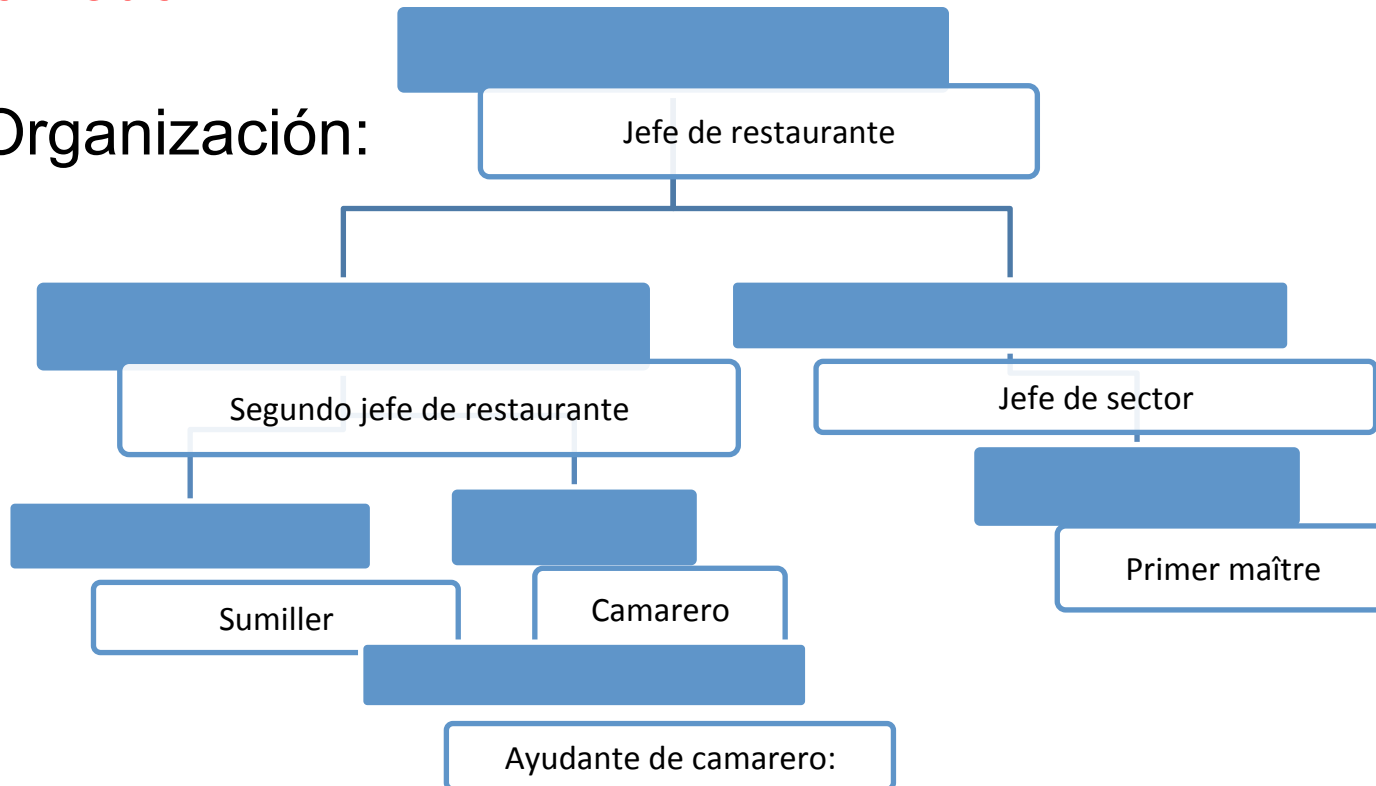
d) Distribución del mobiliario:

- Ningún comensal frente a la pared, cerca de la entrada o cocina.
- En cada rango situará un aparador, calentaplatos y mesa auxiliar.
- El espacio mínimo para cada comensal es de 0,65 m.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.4. Organización y funciones del departamento de sala o comedor

a) Organización:



3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.4. Organización y funciones del departamento de sala o comedor

b) Funciones del departamento de sala o comedor:



- Realizar las funciones de dirección, planificación, organización y control del restaurante-bar-cafetería.
- Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo.
- Dirigir, planificar y realizar el conjunto de actividades de su área.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.4. Organización y funciones del departamento de sala o comedor

b) Funciones del departamento de sala o comedor:

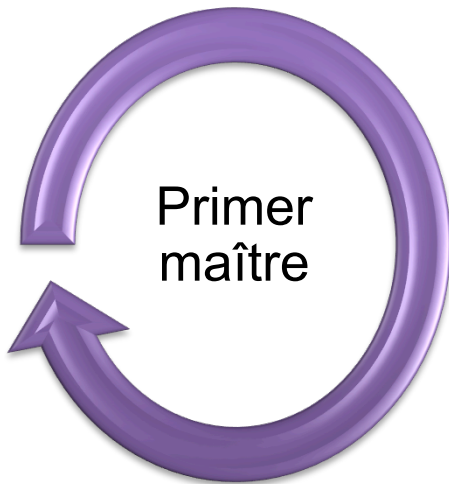


- Realizar de manera cualificada las funciones de dirección, planificación y control del restaurante-bar-cafetería.
- Colaborar y sustituir al jefe de restaurante en las tareas propias del mismo.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.4. Organización y funciones del departamento de sala o comedor

b) Funciones del departamento de sala o comedor:



- Organiza el trabajo del personal a su cargo: tareas, funciones y horarios.
- Basándose en las previsiones de ocupación, prepara de la manera más eficiente la distribución y disposición de las mesas.
- Es el responsable del cumplimiento de todas las normas referentes a la seguridad e higiene en el trabajo.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.4. Organización y funciones del departamento de sala o comedor

b) Funciones del departamento de sala o comedor:

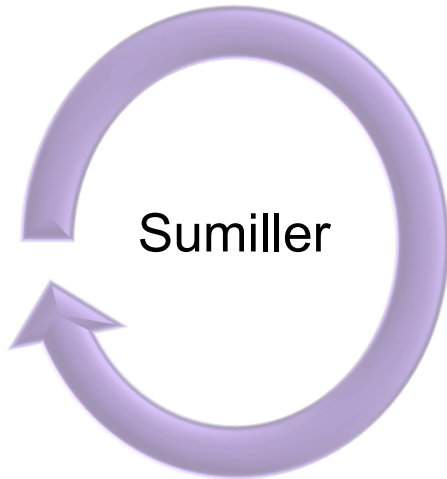


- Realizar de las funciones de control y supervisión de su sector de responsabilidad y de las tareas realizadas a la vista del cliente.
- Realizar trabajos a la vista del cliente (flambear, cortar, trinchar, desespinar, etc.).
- Revisar los objetos de uso corriente.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.4. Organización y funciones del departamento de sala o comedor

b) Funciones del departamento de sala o comedor:



- Participar en la elaboración de la carta de vinos y bebidas y en la promoción de ventas.
- Aconsejar al cliente en la elección de las bebidas conforme a la comida escogida.
- Colaborar en el pedido y administración de las reservas en vinos y en el cálculo de ventas.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.4. Organización y funciones del departamento de sala o comedor

b) Funciones del departamento de sala o comedor:



- Ejecutar de manera cualificada, autónoma y responsable el servicio y venta de alimentos y bebidas.
- Preparar las áreas de trabajo para el servicio.
- Realizar la atención directa al cliente para el consumo de bebidas o comidas.

3.1. Antecedentes del Departamento de alimentos y bebidas

3.1.4. Organización y funciones del departamento de sala o comedor

b) Funciones del departamento de sala o comedor:



- Participar con alguna autonomía y responsabilidad en el servicio de venta de alimentos y bebidas.
- Realizar labores auxiliares.
- Conservar adecuadamente su zona y utensilios de trabajo.

3.2. Cocina



3.2.1. Importancia

Dentro del departamento de alimentos y bebidas, se podría decir que la cocina desempeña un papel fundamental. El valor de un restaurante se encuentra principalmente en ésta.

3.2. Cocina

3.2.2. Diseño

1. Deberá estar próxima al comedor o sala y al economato y bodega.
2. Que sea al menos igual a la mitad de la superficie del restaurante.
3. Los suelos deben ser antideslizantes.
4. Paredes alicatadas hasta el techo.
5. Tomas de agua en diferentes puntos.
6. Es preferible que cuente con iluminación natural.
7. Extractores que renueven el aire.

3.2. Cocina

3.2.3. Funciones principales

Previsión diaria de la demanda.

Petición de suministros.

Preparación del servicio.

Recepción de comandas.

Elaboración de lo comandado.

Presentación.

Desbarasar y recogida.

Control de consumos.

Control de existencias para el servicio siguiente.

3.2. Cocina

3.2.4. Organización

La organización en la cocina ha cambiado enormemente en nuestros días debido principalmente a tres causas:

Tecnológicas (maquinaria, utensilios, nuevos productos, etc.)

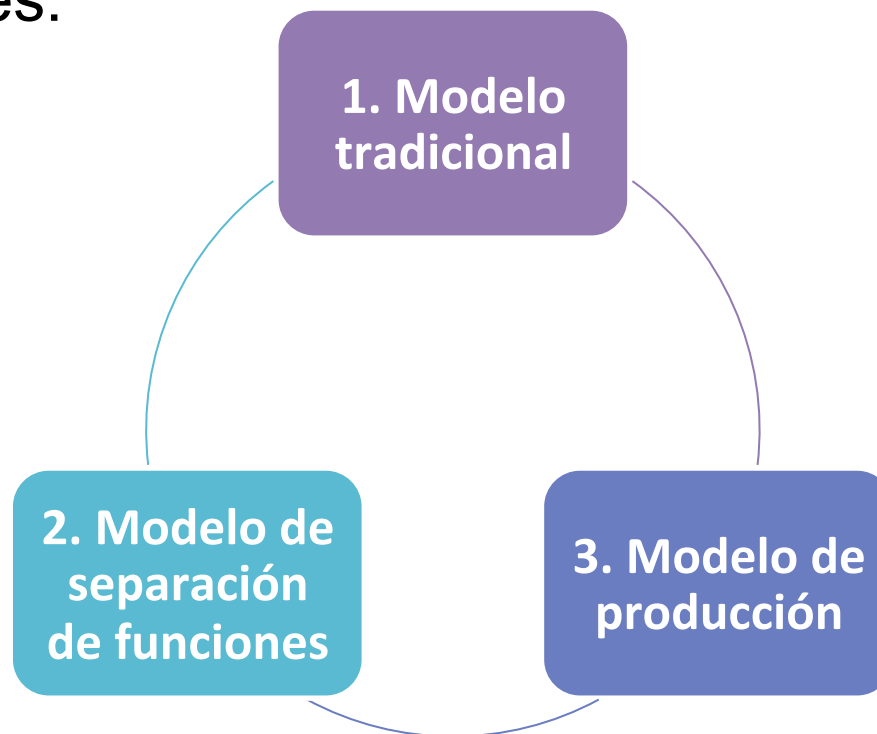
Laborales (reducción de las jornadas, mayores costes laborales, etc.)

Sociales (comida rápida, ecológica, etc.).

3.2. Cocina

3.2.4. Organización

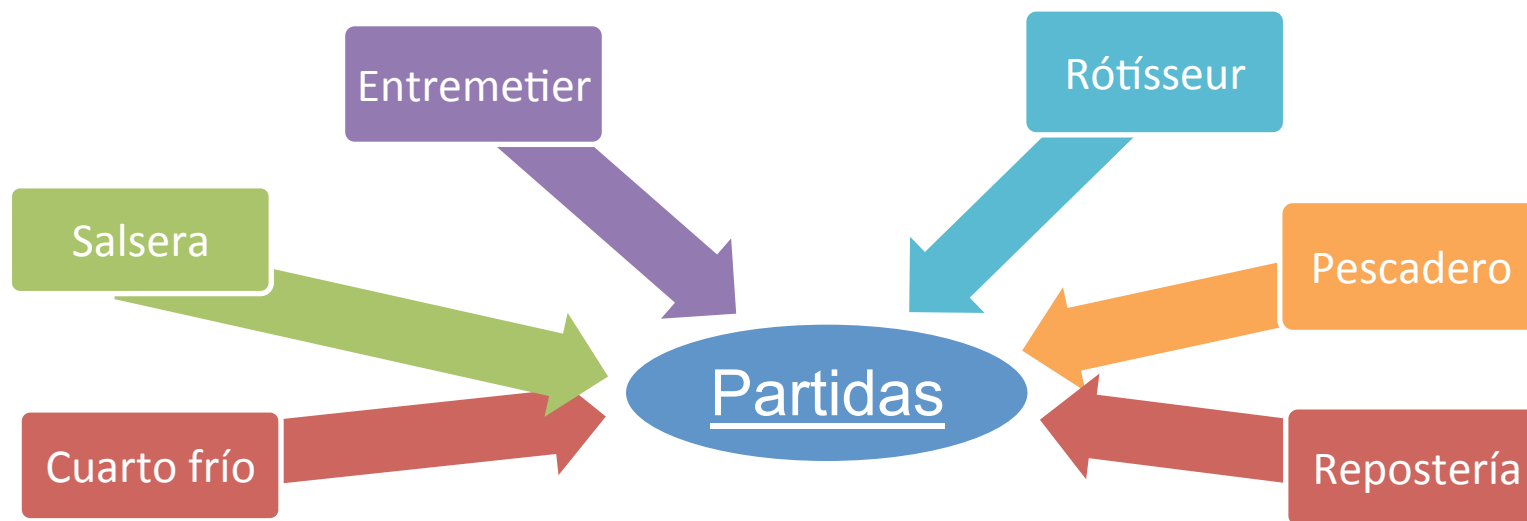
Modelos de Organización según Estándares fundamentales:



3.2. Cocina

3.2.4. Organización

1. Modelo tradicional:



3.2. Cocina

3.2.5. Funciones del personal

- Jefe de Cocina



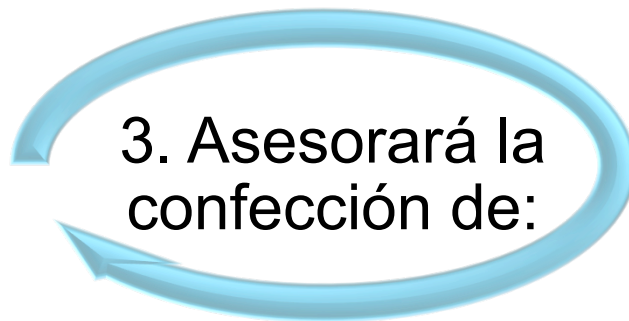
- Organización
- Distribución del trabajo
- Horarios
- Vacaciones
- Promociones
- Selecciones.

3.2. Cocina

3.2.5. Funciones del personal

- Jefe de Cocina

2. Controlará el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene en la cocina.



- Menús
- Cartas
- Banquetes
- Precio de venta.

3.2. Cocina

3.2.5. Funciones del personal

- Jefe de Cocina

- Confeccionará diariamente la minuta.
- Establecerá los menús del personal.
- Propondrá la compra de géneros.
- Se responsabilizará de la conservación de los alimentos

3.2. Cocina

3.2.5. Funciones del personal

- Jefe de Cocina

- Comprobará que todos los platos salgan con la calidad debida.
- Coordinará con el maître el desarrollo del servicio.
- Confeccionará el relevé o parte de consumos diarios.
- Calculará el costo diario de cocina.
- Realizará el inventario de cocina.

3.3. Operaciones, procesos y documentos del departamento de cocina

3.3.1. Planificación

Los documentos utilizados en esta etapa de planificación son:

1. Estadillo de previsión de servicios

2. Listado de ocupación

3. Servicios contratados en banquetes

4. Previsión histórico de ventas

5. Minuta u oferta diaria

3.3. Operaciones, procesos y documentos del departamento de cocina

3.3.2. Petición de Suministros

El jefe de cocina se relaciona directamente con los proveedores de carne, pescado y marisco.

Normalmente, la petición de estos suministros se realiza por teléfono a proveedores que, previamente, han sido seleccionados y aprobados por la dirección.

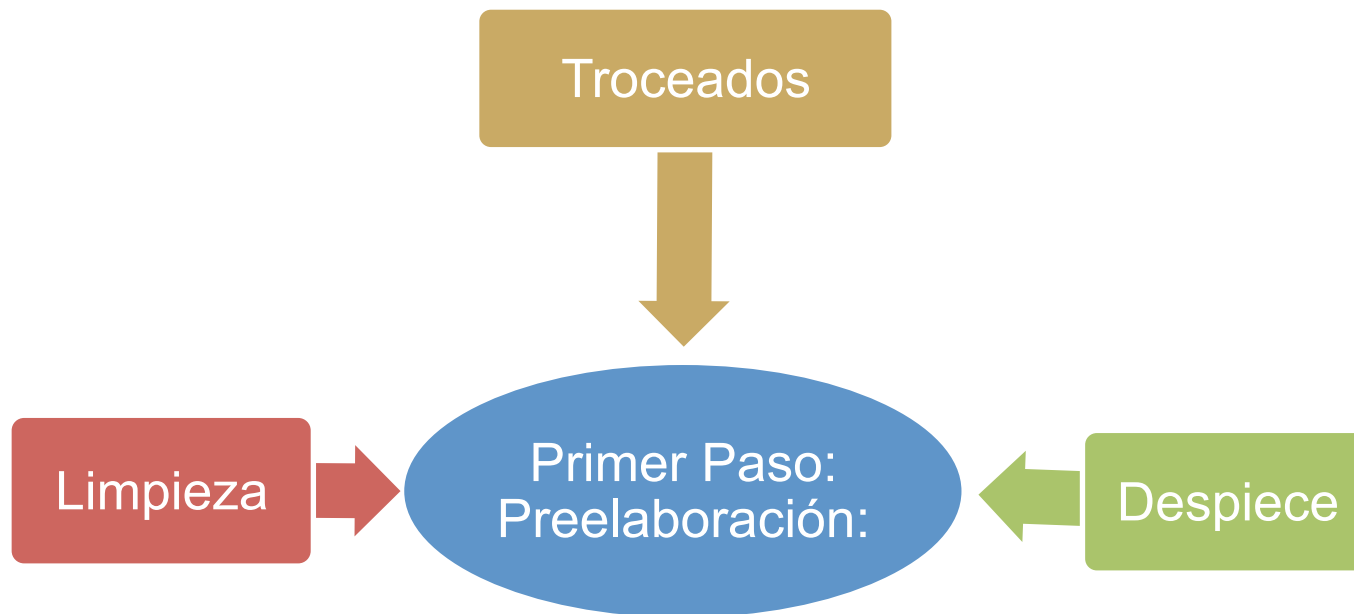
3.3. Operaciones, procesos y documentos del departamento de cocina

3.3.3. Organización de las tareas del personal

El jefe de cocina organizará los turnos y horarios, y distribuirá las funciones del personal de una manera racional intentando sacar la mayor productividad de los recursos humanos de que dispone.

3.3. Operaciones, procesos y documentos del departamento de cocina

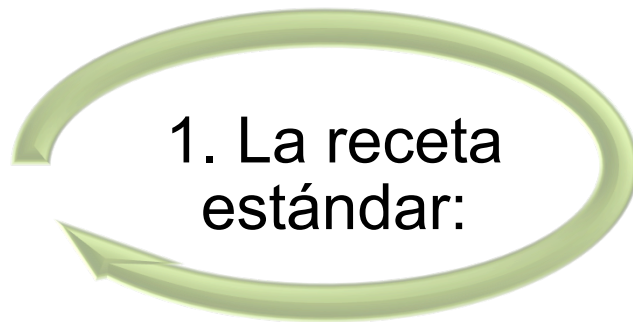
3.3.4. Elaboración de los platos



3.3. Operaciones, procesos y documentos del departamento de cocina

3.3.4. Elaboración de los platos

Primer Paso: Preelaboración: Documentos utilizados:



- Cantidades
- Utensilios
- Métodos
- Procedimientos

3.3. Operaciones, procesos y documentos del departamento de cocina

3.3.4. Elaboración de los platos

Primer Paso: Preelaboración: Documentos utilizados:

2. Ficha de rendimiento de un producto:

Trata de conocer el rendimiento exacto o neto de determinados productos que sufren variaciones derivadas de los procesos de transformación a los que son sometidos.

3.3. Operaciones, procesos y documentos del departamento de cocina

3.3.4. Elaboración de los platos

Primer Paso: Preelaboración: Documentos utilizados:

2. Ficha de rendimiento de un producto:

Por ejemplo: cuando entran piezas enteras de carne sufren reducciones o mermas:

Conservación

Despiece

Limpieza

Cocinado.

3.3. Operaciones, procesos y documentos del departamento de cocina

3.3.4. Elaboración de los platos

Segundo Paso: Desarrollo del servicio (salida de los platos):

1. Recepcionará las comandas procedentes del restaurante.
2. Supervisará la elaboración de lo comandado.
3. Dará el "pase", vigilando y controlando la calidad y presentación

3.3. Operaciones, procesos y documentos del departamento de cocina

3.3.4. Elaboración de los platos

Tercer Paso: Finalización del servicio:

Una vez finalizado el servicio, se procede a la recogida o "desbarase" dejando todo preparado para el próximo servicio (desayuno, almuerzo, cena).