

BANQUETES:

Hoy en día los Banquetes son actos muy generalizados que se producen por diversos motivos, debido a la necesidad de contactos entre las personas. Aunque las costumbres y los menús han sufrido una gran transformación, su finalidad en líneas generales, deja en segundo plano el factor comida; ya que el motivo principal en la mayoría de los casos salvo los banquetes tradicionales, es reunir a un determinado número de personas para un fin determinado.

UN BANQUETE: es una comida espléndida a la que concurren muchas personas para celebrar algún acontecimiento especial. Dado el gran incremento que debido a la vida moderna y el progreso que ha tomado el turismo, la extensión de contactos internacionales y de ámbito nacional, por la facilidad que representa el viajar de un lado del mundo a otro, han traído como consecuencia el poder celebrar en los Hoteles y en los centros de convenciones un sin número de congresos, conferencias y reuniones de negocios; encaminadas a fomentar los contactos culturales y comerciales.

Los Banquetes se clasifican en:

- Bodas -Bailes de Empresas -Desfiles de Moda
- Cenas de Gala -Homenajes -Comidas de Negocios
- Cenas de Fin de año y Reyes -Seminarios -Presentación de personajes
- Congresos -Conferencias -Cumpleaños
- Cócteles con distintos motivos -Rueda de prensa -Inauguraciones

ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA:

Para la realización perfecta de un servicio de Banquete vamos a exponer una organización cuyo engranaje debe montarse con el fin de que, en su momento se pueda hacer frente a todo tipo de servicios o banquetes, de forma que estos se lleven a cabo sin una sola falta de organización y hagan que el cliente encuentre todo, según era su deseo. La organización administrativa de este servicio requiere una especial atención a un sistema de archivos e impresos, ya que estos facilitarían un control exacto de todo cuanto deba hacerse.

Es importantísimo tener controlados los mas mínimos detalles de un servicio, desde el primer contacto con el cliente hasta la realización del mismo. Los impresos a utilizarse por el orden que se precisan son los siguientes:

A-) RESERVAS DE SALONES:

Se trata de un formulario con la fecha y con unos cuadros donde consta el nombre de cada salón. Finalizada la visita del cliente bien haya sido personal o telefónica, tentativa o definitiva, se anotará la reserva en este libro que tiene como objetivo tener constancia de los salones ocupados para que en ningún caso puedan venderse un Salón dos veces, lo cual acarrearía un gran problema de difícil solución. En cada casillero del formulario se deben apuntar los siguientes conceptos:

- Salón, Fecha en que se registra la reserva.

-Nombre del cliente, domicilio y teléfono, tipo de Banquete, Hora, Número de personas, Observaciones.

Las anotaciones en este libro deberán hacerse siempre con lápiz, con el fin de poderlas borrar en caso de cancelación. Las cancelaciones deberán hacerse constar en el casillero correspondiente, con el fin de que, quede constancia de lo que se ha borrado o cancelado.

Cuando un cliente solicita un servicio una fecha determinada y los salones están todos comprometidos pero no confirmados, antes de dar una negativa, el responsable de banquetes deberá ponerse en contacto con el cliente que tenga hecha la reserva para recordarle que la tiene y ver si puede confirmarla. Esto deberá hacerse con tacto, pues el cliente puede molestarse y perder ese servicio, por ésta razón no debe llamarse a un cliente cuya visita sea muy reciente, sino que por el contrario, decirle al nuevo cliente que pasados algunos días se tratará de solucionar la forma de darle un salón.

B-) PRESUPUESTO DE BANQUETE – ORDEN DE SERVICIO:

La organización de servicios confirmados deberá llevarse a cabo dos (2) días antes de su realización con el fin de coordinar con tiempo, todos los departamentos que tengan que ver algo con el servicio, y que queden enterados y puedan preparar lo que les corresponda hacer.

Al confeccionar esta orden se tendrá especial cuidado en que figuren bien claramente todos los detalles del servicio, añadiendo los apéndices necesarios que puedan concernir a cada departamento. A parte del día, hora, número de personas, y demás datos del evento a realizar en la orden de servicio deben figurar:

- Menú: Especificando el nombre de cada plato, bebidas y aperitivos. Los menús pueden ser de: Coffee Breaks, Desayunos, Almuerzos, Cenas o Picaderas.
- Forma en que se ha de realizar cada servicio y montaje.
- Observaciones a cocina y pastelería sobre la forma en que se servirá, y si es necesario la forma en que debe prepararse cada plato.

Los apéndices pueden ir dirigidos como observaciones a los siguientes departamentos, que son los que usualmente colaboran de una forma mas directa con el departamento de Banquetes, y por regla general en cada servicio. Estos Departamentos son:

RECEPCIÓN Y CONSERJERÍA:

Para que informe a sus empleados y se encargue de poner los carteles o pizarra con la información básica del evento indicados, en zonas de acceso a los salones; que estén pendientes a la llegada de los invitados y puedan indicarles a su entrada por la puerta principal, al lugar a donde deben dirigirse.

AMA DE LLAVES:

Para que se encargue de la limpieza de los salones y zonas próximas, antes y después de cada servicio, con especial atención a los baños.

SERVICIOS TÉCNICOS – DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO:

Para indicarle la necesidad de luces, sonidos, aire acondicionado, colocación de carteles o decoraciones, tarimas, pistas de bailes, etc.

CONTRALORÍA – DEPARTAMENTO DE CRÉDITO:

Avisar sobre la forma de pago en que se realiza el banquete, y si es preciso algún cajero para el mismo.

COMPRAS:

Si se requiere comprar algo especial para el servicio de los invitados que pueden asistir especialmente si son personalidades. La comunicación efectiva es imprescindible para involucrar al hotel entero en el evento de banquetes, los presupuestos u hojas de servicios deberán hacerse llegar a todos los departamentos, que en la realización de la actividad tienen responsabilidades para el desarrollo de la misma.

CARTA DE EVALUACIÓN:

Al día siguiente de haber dado el servicio, el departamento de Alimentos y Bebidas, remitirá una carta de Evaluación de servicio al Cliente o a la Empresa responsable del evento, en la cual deberán figurar todas las incidencias y pormenores que pueden haber tenido durante el servicio. Es importante conocer a través de esta carta lo bien o mal que haya salido el servicio; pues ello servirá de crítica constructiva, que ayudará en el futuro a mejorar el servicio.

Los conceptos que deben figurar en esta carta son:

- Nombre del Cliente u Organización.
- Tipo de Banquete.
- Número de Personas, contratada real y servicio.
- Fecha de su realización
- Preguntarle su opinión o evaluación de los siguientes servicios:
- Funcionamiento de servicios técnicos, luces, sonido, aire acondicionado.
- Presentación de la comida
- Prontitud del servicio
- Cortesía e Higiene del personal
- Exactitud con las horas del servicio

Los calificativos serán: Pobres, Regulares, bien, muy bien y la contestación de esta carta la recibirá el Gerente de A y B el cual verá la evaluación y si lo estima necesario comentará sus incidencias y mandará copia al Gerente General, anexándole por su parte los comentarios que sean necesarios e inmediatamente tomar las medidas de lugar.

FACTURACIÓN:

Al finalizar un servicio de banquete se debe de confeccionar la factura, haciendo constar en ella el número de Invitados, precio por cubierto y los conceptos extras que se hayan contratado o producido durante el servicio.

Normalmente los banquetes no se pagan al contado, ya que para el cliente resulta incómodo el venir con

la cantidad de dinero tan elevada que supone el pago de un banquete; de cualquier forma en algunas ocasiones se suele pagar a través de un cheque autorizado por el departamento de crédito, por lo tanto, al finalizar el servicio se debe de pasar la factura al cliente para que la firme, dando su visto bueno.

El jefe de banquetes debe de supervisar las facturas antes de presentarlas al cliente, para ver si están correctamente hechas y si han cargado todos los conceptos contratados.

POLÍTICAS DE RESERVACIONES Y ARCHIVOS:

Políticas de Reservaciones:

Regularmente las reservaciones se producen a través de llamada telefónica o por escrito (Cartas o Fax) y procedemos a asentarla en el Libro de Reservaciones de Banquetes bloqueando tentativamente una fecha y el salón. Para bloquear tentativamente una fecha y salón se requiere, que con anticipación se haya solicitado verbal y por escrito lo siguiente:

- 50% de anticipo del costo total solicitado.
- Si se trata de ventas de A y B un número mínimo de personas garantizadas y que se pagaran aunque no asistan al evento. Esto deberá informarse verbal y escrito.
- En todas las solicitudes se deberá cotizar por escrito, con copia a la Gerencia de Alimentos y Bebidas.
- En la Carta – Cotización se deberán precisar: lugar, número de persona, Fecha, Hora, Montaje, Evento, Coordinador y responsable por parte del grupo.
- No se debe dar crédito a nadie que no haya sido autorizado previamente por la oficina de gerencia de crédito.

CONFIRMACIONES:

Sólo se entiende por confirmado cuando el cliente haya dado el anticipo requerido. En ese caso de cancelación antes de las 48 horas se retendrá el 50% del anticipo; y en caso de que sea después de 24 horas el hotel reservara el total del depósito. Este lineamiento se le hará saber al cliente por escrito y esta sujeto a políticas de ventas de cada establecimiento en particular.

ARCHIVOS:

Es muy importante llevar un sistema de archivos, que en todo momento se pueda localizar cualquier servicio ya realizado para encontrar en el los datos que se precisen.

PLANIFICACIÓN Y MONTAJE:

Planificación:

El Gerente de Banquetes, llegado el día de realizar el servicio deberá planificar este, supervisando en principio todos los detalles que figuran en la orden de servicio o presupuesto de banquetes. En primer lugar deberá prever, para el número de invitados que concurran al banquete, el personal que se precise para el mismo.

La necesidad de personal de servicio varia en relación al tipo de servicio que se vaya a ofrecer, ya sea comida tipo buffet o comida emplatada.

Para comida tipo buffet se necesita:

Un Camarero por cada 25 personas.

Un Bartender hasta 150 personas, de ahí en adelante (2)

Un Supervisor para más de 50 personas.

Para comida emplatada serían:

Un Camarero y un ayudante por cada 25 personas

Un Supervisor por mas de 40 personas

Un Bartender hasta 150 personas, de ahí en adelante (2)

El gerente de banquetes también debe de chequear que todo el material que se necesite para el montaje esté preparado, en perfectas condiciones y verificar si la cantidad que se necesita está disponible y a la mano.

Estos Materiales Son:

–Sillas Limpias y en buenas condiciones.

–Mesas limpias y en buenas condiciones.

–Manteles limpios, planchados y sin huecos.

–Servilletas limpias, planchadas y sin huecos.

–Cubertería Limpias y brilladas.

–Lozas limpias y brilladas que no estén rotas.

–Saleros y pimenteros limpios y llenos.

–Ceniceros limpios.

–Cristalería Limpia y brillada

–Decoración adecuada.

–Carros transportadores de comida caliente y fría

–Jarras para servir agua

–Jarras para servir leche y café

–Bandejas de servir comidas

–Bandejas de servir bebidas

–Cubos para enfriar vino o champagne

–Equipos auxiliares (Proyector, pantalla, Pizarrón, rota folio, podium, pedestales, y micrófonos, equipos de transmisión simultanea).

-Utensilios de servir (hieleras y pinzas)

-Suministro de papelería (Servilletas, removedores, fósforos y otros).

Montaje:

El montaje de un banquete requiere suficiente tiempo, para ir ejecutándose debidamente todos los detalles que exige la planificación que previamente se ha convenido.

La forma de efectuar el montaje dependerá de la forma del local, dimensiones, etc., así como del numero de comensales a los que haya que dar servicio y del tipo de este.

Es conveniente hacer un pequeño croquis con la distribución de las mesas; facilitando de esa manera el trabajo. Las mesas que se utilizan en estos servicios tienen unas dimensiones mayores que las normales con patas plegables o de roscas. Las medidas de estas mesas varían entre dos, tres y medios o cuatro metros de largo y 0.80 metros de ancho (para comer) y (0.40) metros de ancho como apoyo de material.

TIPO DE MONTAJE SEGÚN LOS SERVICIOS:

- **Bodas (Sentados con comidas):** es donde se monta una mesa presidencial para el número de personas que previamente haya indicado el cliente. Frente a la misma se montarán las mesas del resto de los invitados; estas pueden ser redondas o rectangulares. El bizcocho generalmente se debe colocar en un lugar donde se pueda tener mejor vista, si es bailable la pista se colocara en uno de los laterales.
- **Cóctel:** para este tipo de servicio el montaje no tiene complicaciones; pues solo se trata de montar un bar mostrador desde donde servir las bebidas y montar la mesa para las comidas. En torno al salón se colocarán ceniceros aparadores y si el cliente lo desea algunas sillas.
- **Desayunos, Almuerzos, Cenas y Picaderas Sentadas:** el montaje para estos servicios puede ser de varias formas de manera convencional, según el número de invitados.

MONTAJE DE MESAS Y SILLAS:

En la colocación de las mesas y las sillas debemos tratar de que los comensales no les den totalmente la espalda a la mesa principal o a la atracción principal del evento. Las mesas y las sillas deberán estar colocadas simétricamente, limpias y perfectamente equilibradas sobre sus patas. Las sillas centralizadas y paralelas con los bordes de las mesas.

MESA IMPERIAL:

Se trata de una mesa rectangular de 1.80m, de ancho y de largo según el número de invitados. Este tipo de mesa puede utilizarse desde 12 hasta 60 personas, si el salón lo permite. Esta mesa no puede ser muy larga pues resulta poco intimo por la distancia tan grande que hay de una cabecera a otra.

MESA PRINCIPAL:

Para los eventos que son derivados de un Banquete, como lo son: los Seminarios, Conferencias, Curso Taller, Charlas, Reuniones, Congresos, Rueda de prensa; regularmente se necesita una mesa principal para los invitados especiales colocadas de frente a los participantes de la actividad. Esta mesa debe de ser del tamaño que pida el cliente, a la relación de comensales que la presidirán. Esta mesa debe montarse generalmente con bambalina con colores y diseños en coherencia con la decoración del salón y un arreglo de flores o detalles decorativos en el centro, jarrones, copas para agua y ceniceros.

CONFECCIÓN DE MENÚS:

La confección de menús para banquetes es uno de los puntos mas importantes a tener en cuenta, ya que de su composición y precio depende en gran parte el éxito de la contratación del servicio. En principio, existen una serie de menús, tipo standard que sirve para poderse los entregar al cliente, cuando éste acuda en visita de información. En muchos casos hay que confeccionarlo al momento, si los ya preparados no se ajustan al gusto y necesidades del cliente, tanto en lo que se refiere a calidad como a precio. Si los menús no gustaron se debe tratar de confeccionarlos conjuntamente con el cliente y pedirles sugerencias.

La confección de menú tipo standard correrá a cargo del Encargado de Banquetes, el cuál a su vez se asesorará del jefe de cocina para conjuntamente considerar el costo, ejecución y posibilidad de servicio. Para que los menús tengan aceptación por parte del cliente, que el costo y precio estén a la altura y competencia, y para que se adapten a la cocina y servicio se deberán tener en cuenta las siguientes normas:

- Considerar que por encargo de una persona y organización hay que satisfacer a distintas personas, cuyos gustos, edades y salud suelen ser muy variados; motivo por el cual debe tratarse de llegar a punto medio en que la comida pueda ser aceptada por todos los que asistan al banquete.
- Debe considerarse la religión y nacionalidad de los invitados. Por regla general a los extranjeros les gusta llegar a un país, degustar los platos típicos del mismo, pero sin que ello les suponga un cambio demasiado brusco que pueda alternar momentáneamente su salud. Es por tanto conveniente buscar platos típicos que no sean muy fuertes.
- La variedad de menús tipo standard que pueden prepararse es la siguiente:

–Coffee Breaks

–Desayunos

–Menú Emplatados

–Menú Buffets

–Menú de Bocadillos o Picadera

–Menú Temas

Todas estas comidas pueden servirse en forma de buffet o emplatadas.

- Hay que tener muy presente que para la cocina es muy importante que cada plato pueda prepararse con facilidad y antelación suficiente para que éste a su vez llegue a la mesa en su justo punto. No se pueden hacer menús con platos que puedan confeccionarse al momento, pues esto produciría un retraso en el servicio y quejas por parte de los invitados. Es deber del encargado de Banquetes al contratarse un servicio asesorar al cliente sobre éste punto.
- De igual forma para que la cocina trabaje sin obstáculos, es necesario que los platos que se vayan a servir no resulten una dificultad para el camarero.
- El Motivo de la Celebración de un banquete, también influye en el tipo de menú que deba dar.
- El Encargado de banquetes debe contactar con el jefe de cocina que clase de comestibles le interesa que se vendan bien por su precio, abundancia en el mercado o por un almacenamiento demasiado prolongado.

COMPOSICIÓN DEL MENÚ:

A-) Coffee Breaks:

Todos los Coffee Breaks deben llevar como comestibles básicos café y pan, a partir de estos se derivan coffee breaks con jugos, leche, frutas, pastelerías, refrescos, limonadas con variedad de sándwich, galletas, bizcochos, etc.

B-) Desayunos:

Las ofertas de desayunos la deben componer cuatro tipos que son:

- Desayuno Continental
- Desayuno Americano
- Desayuno del Hotel o del Chef
- Desayuno del País o Región

Los desayunos tradicionales están compuestos por Café, jugo, pan, huevos acompañado de algunas variedades de embutidos y carnes o tubérculos.

C-) Menú Fijo Emplatado:

Es un tipo de servicio bastante sencillo, rápido y cómodo, ya que evita muchas complicaciones y facilita mucho la tarea. Al trabajar con un menú fijo para todos los comensales no necesitamos camareros muy preparados y da la oportunidad de seleccionar camareros extras, ocasionalmente cuando haya actividad, aun con camareros extras no muy expertos, con un menú fijo emplatado lograremos que la comida llegue al cliente rápido, caliente y todo al mismo tiempo, ya que el plato sale de la cocina preparado, listo para comer.

D-) Menus Buffets:

Es un tipo de comidas donde se le da a escoger al comensal en forma de auto servicio varios manjares, presentados vistosamente, a selección y gusto, y la cantidad deseada.

El servicio de Buffet es muy solicitado en las actividades de banquetes, ya que para muchos clientes es una buena solución que complace a todos los invitados. Los Buffets consisten en platos fríos y calientes y el éxito de este tipo de servicio depende de la presentación de los diversos platos. Los clientes primero comen con los ojos y un buffet bien presentado es un éxito no solo en cuanto a calidad, sino también en lo económico. Si sabemos planear bien el menú de buffet este tendrá costo bajo.

La composición de un menú consiste por lo general de:

- Pan y Mantequilla (Variedad de Ambos)
- 4 a 6 ensaladas de varios tipos.
- 1 a 2 platos fríos (Fiambres, Patés,)
- 4 a 6 platos calientes (Papas, Vegetales, Arroz, Carnes Rojas, Pescados, Mariscos, Pastas, Pastelones, etc.)
- Bandeja de Quesos (eventualmente)
- Sopas o Cremas (eventualmente)
- Postres
- Café

Todo ello debe ser magistralmente presentado y decorado, generalmente se añaden decoraciones para una presentación mejor con bambalinas de colores y diseños vistosos, figuras de hielo, candelabros,

arreglos de flores y frutas naturales, plantas ornamentales, paneles con decoración de ambiente etc.

E-) Menú de Bocadillo (Picadera):

Están compuestos por dos renglones, fríos y calientes. Regularmente ofrecemos entre 10 a 8 unidades variadas entre frío y caliente, tratando de seleccionarlo de una manera equilibrada con relación a la presentación y a los comestibles e ingredientes que los componen. Este tipo de menú es solicitado partiendo de la idea de brindar una forma de comida simple no muy abundante y económica.

F-) Menú Tema:

Estos son menús que se solicitan con relación a un tema o un motivo especial, puede ser en mención a un país o región. Podría ser para fiestas especiales o conmemorativas como fiestas de fin de año, Navidad, acción de gracias etc.

Banquete a Domicilio:

Los servicios de Banquetes a domicilio, los solicitan las personas que desean que su evento se realice en su institución hogar u otro lugar de su preferencia, con el interés de ofrecerles a sus invitados o participantes del evento, un ambiente personalizado o en familia.

Personal que labora en el Departamento de Banquetes:

El personal de banquetes ofrece sus servicios en los diferentes eventos que se realizan a la vez son los encargados de planificar, montar y adecuar los salones para la realización de los diferentes montajes. El departamento de banquetes está compuesto por un personal capacitado que esté entrenado para ofrecer estos servicios y a la vez ofrecer detalles e información a los clientes de las diferentes opciones que ofertan. Dentro de los principales puestos tenemos:

Gerente o Director de Banquetes:

Este proporciona las facilidades para lograr los estándares de calidad y eficiencia establecidos y mantiene un liderazgo en los departamentos de Cocina, Almacén, y Steward para mantener el mejor servicio a los clientes en eventos y banquetes.

Este a la vez se encarga de supervisar las operaciones internas y externas relacionadas con el área de Banquete incluyendo el Servicio a Domicilio.

Dentro de sus obligaciones y deberes están:

- Asistir a las Reuniones de Banquetes.
- Programar reuniones con sus subalternos para hablar del servicio.
- Revisar las hojas de función con el Chef.
- Solicitar el personal para los eventos con tiempo.
- Revisar el uniforme del personal.
- Dar seguimiento con los botones a los anuncios de los eventos.
- Supervisar la limpieza general de los salones y equipos.
- Chequear con almacén si llega todo lo solicitado en la hoja de función del Evento.
- Dar el visto bueno a todos los detalles de comida y montaje junto con el Chef antes de iniciar el evento.
- Organizar y operar eventos dentro y fuera del lugar.

Gerente de Ventas:

El vendedor del depto. De Banquetes esta bajo la supervisión del gerente de Banquetes. El objetivo de las ventas es proporcionar el mayor numero de clientes y eventos lo cual representara ingresos para el hotel.

Dentro de sus obligaciones se encuentran:

- Conocer un sistema de ventas.
- Conocer los aspectos de alimentos y bebidas relacionados con los eventos, atendiendo a la clase de personas asistentes, el numero de invitados y a la hora que se efectuara.
- Tener nociones de Costo.
- Saber el equipo con que cuenta el establecimiento: adornos, mantelería, sillas, mesas, cristalería etc.

Secretaria:

La secretaria asiste al encargado de banquetes en las funciones de ventas y la coordinación general de los eventos con el cliente y el personal de servicio.

Chef de Banquete:

Es responsable de coordinar y supervisar el adecuado funcionamiento de las cocinas de banquetes, en cuanto a la preparación de las ordenes de comidas para lograr una buena presentación y buen sabor; dentro del costo unitario de elaboración pre – establecido.

Capitán o supervisor de Banquetes:

Es responsable ante el maitre de banquetes del buen funcionamiento del evento al cual esta asignado.

Camarero de Banquetes:

Es responsable de brindar el servicio de alimentos y bebidas de la zona asignada dentro del salón.

Bartender de Banquetes:

Es responsable de la reparación y servicio de las bebidas y cócteles que se sirven en los Bares de los Banquetes.

Cocinero de Banquetes:

Son responsables ante el Chef de Banquetes de la preparación y presentación de las ordenes de comidas de banquetes.

Chef Steward de Banquetes:

Es responsable en coordinar con el Chef de Banquetes las decoraciones y presentación de los montajes de buffet de la limpieza y ordenamiento de los equipos de cocina de Banquete.

Costos de comidas y Bebidas de los menús:

Los costos representan la cantidad de dinero invertido para producir los alimentos y bebidas de una

actividad de banquete, o el valor total de las mercancías utilizadas. Esos alimentos y bebidas se registran a través de las Hojas de Eventos o Presupuesto de Banquetes.

El Gerente de Banquetes pre-selecciona los menús que se ofrecen a los clientes, en sus diferentes renglones, de otra forma, el cliente selecciona y diseña conjuntamente con el encargado de Banquete el menú que desea. Los menús seleccionados, ya sean diseñados por el cliente al momento de comprar el banquete o los preseleccionados por el departamento de banquetes, se envían al jefe de cocina para que este proceda a elaborar las recetas de los platos o manjar que componen los menús elegidos y luego se calculan sus costos unitarios.

De igual forma se procede para el cálculo de los costos unitarios de las bebidas.

Los costos de banquetes usualmente se representan en porcentajes, los cuales se obtienen dividiendo los costos unitarios de los componentes del menú entre el precio de venta al Cliente, siendo los porcentajes de costos generalmente aceptado en los negocios de banquetes los siguientes:

Menús: Bebidas:

Coffee Breaks 20% Refrescos y bebidas suaves 17%

Desayunos 25% Ron 12%

Almuerzos y Cenas 38% Whisky, vodka, ginebra 25%

Picaderas 28% vino, Cervezas, Champagne 28%

Receta Standard:

Una receta standard es una formula escrita para producir un plato o artículo alimenticio de una calidad especifica y cantidad deseada. La receta standard muestra la cantidad exacta de cada ingrediente usado en la preparación del plato o articulo y la secuencia del paso a seguir en su preparación.

Se debe tener un gran cuidado al utilizar los ingredientes precisos en los procedimientos de cocinar de modo que el standard producirá el producto deseado. La receta standard ayuda a obtener el valor preciso de los platos o de los artículos alimenticios, controla el costo unitario de los alimentos y asegura consistencia en la calidad y en la preparación de los alimentos.

Precios de Banquetes:

Del precio del banquete depende gran parte del éxito de la contratación y venta de los servicios de Banquetes, para ello es muy importante tener precios de ventas, que se ajusten a la necesidad del cliente.

En el establecimiento de los precios de banquetes cabe dos grandes criterios:

- ofrecer precios bajos y poca calidad, ó
- Tener buena calidad y precios altos.

Para determinar los precios de banquetes hay que considerar los siguientes factores:

- Selección de menús

- Recetas de los menús
- Costo unitario de menú
- Porcentajes de costos de comidas y bebidas
- Análisis de competencias con servicios e instalaciones similares.
- Calidad de comidas y bebidas
- Tamaño de las porciones por servicio.
- Tipo de cliente
- Inversión en mobiliarios y equipos
- Atmósfera de Servicios
- Criterios y estrategias de Ventas
- Servicios complementarios y equipos auxiliares.

Con esos factores bien claros, tenemos en las manos elementos de juicio suficiente, para saber cual es el precio idóneo con los cuales debemos de trabajar.

• **Departamento de Banquetes Hotel Santo Domingo:**

Procedimientos que Utiliza y Formularios:

Este hotel se caracteriza por poseer nueve salones para celebrar cualquier tipo de eventos, ya sean desde una reunión hasta un gran banquete de bodas o cumpleaños, conferencias, seminario, bautizos, comuniones etc.

El departamento de Banquetes de este hotel realiza funciones muy peculiares que se llevan a cabo para organizar eventos y planificar actividades de gran magnitud. Este departamento está compuesto por un personal muy capacitado el cual está organizado de la siguiente manera:

Organigrama de Banquetes Hotel Santo Domingo

En este hotel los clientes que deseen solicitar un salón deben de hacerlo vía fax, Teléfono, personalmente o email, y para garantizar el salón que vayan a reservar deben de realizar un depósito de RD\$10,000.00 y los debe de consumir.

El departamento de Banquetes de este Hotel no tiene Cocina aparte como existe en algunos hoteles. Aquí el cliente tiene la opción de realizar el pago de las bebidas por consumo o por cantidades específicas. En el segundo caso cuando sobran las bebidas, el cliente puede llevárselas o las puede regalar al hotel.

Formularios que utiliza el Depto. De Banquetes:

En este hotel el departamento de banquetes no trabaja con muchos formularios en particular. Dentro de los más utilizados encontramos:

– **Libro de Reservas:** que es donde se registran todas las reservaciones de los banquetes a celebrarse; especificando la fecha del evento, el salón que desea reservar, la cantidad de personas, los contactos, teléfonos y observaciones.

– **Presupuesto de Banquete o Fiesta:** es el formulario donde se detallan todas las especificaciones del banquete, el tipo de menú, la cantidad de personas, y datos personales de la persona que hace la solicitud, etc. De este formulario se envía la original a Contraloría luego de que termina el evento, 1 copia crédito y costos, Departamento de Reservaciones cuando se trata de bodas, 5 copias a la cocina, 1 copia banquetes para el montaje.

-Formulario de Pedido de Bebidas para Banquetes: en este formulario se detallan las bebidas seleccionadas por el cliente para el evento, las cuales son pedidas al almacén. Esta requisición la llena el Bartender y la firma la Directora de A y B del hotel. Tiene 3 copias, la original va al Almacén y 1 copia a Costos y la otra al Bartender.

- Cotizaciones de los Diferentes Servicios que se ofrecen:

Estas cotizaciones ofrecen al cliente un conocimiento de todos los productos que ofrece el Depto. De Banquetes del Hotel Santo Domingo. En los anexos detallamos una por una las cotizaciones de los diferentes productos.

Departamento de Banquetes Barceló Gran Hotel Lina:

Procedimientos que Utiliza y Formularios:

El Departamento de Banquetes del Hotel Lina se encarga de preparar los contratos para las diferentes actividades que se vayan a realizar aquí en un salón o catering que son los servicios que se ofrecen fuera del establecimiento. Atiende a los clientes que visitan la oficina en busca de información para sus actividades. Prepara las cotizaciones a las personas que soliciten estos servicios. Las ejecutivas de cuentas visitan los clientes a sus oficinas y le llevan la carpeta con todas las informaciones de los salones, menú para que puedan realizar sus cursos, seminarios, o eventos sociales.

En horas de la tarde se hace una distribución de los contratos de reservación ya firmados que se han hecho todo el día, y se deben de llevar a todos los departamentos concernientes, que tengan que ver con la realización y organización del Evento. Estos son: Cocina, Camareros, Cafetería Restaurant, limpieza, Seguridad Bell Boy, Compras, Banquetes Créditos, Auditoria Mantenimiento, Montaje de los Salones. Todos estos departamentos y personas tienen que ver con la realización de la actividad que se haga en los salones.

El Departamento de Banquetes del Hotel Lina está compuesto por las siguientes Personas:

Organigrama Depto. Banquetes Hotel Lina

Formularios que se Utilizan:

Al Igual que otros Hoteles el Departamento de Banquetes del Hotel Lina no utiliza muchos formularios, solo utiliza los necesarios para llevar a cabo los procedimientos. Dentro de los primordiales están.

***Libro de Reservas de Banquetes:**

Es un libro donde se llevan las anotaciones de las reservaciones que hacen los clientes. En este se detallan la fecha del evento, la cantidad de personas, los datos personales de la compañía, el salón que desea reservar, etc.

***Presupuesto o Contrato de Banquetes:**

En este formulario se detallan todos detalles del evento, dirección, Fecha, no. Invitados, tipo de Banquete, Responsable de la cuenta, hora del evento etc. Es importante destacar que el departamento de banquetes de este hotel solo utiliza este formulario para la realización de un banquete, ya que, en este se detallan el menú a usarse, la cantidad de platos y las Bebidas en cantidades necesarias, también se detallan otras observaciones. De este formulario se derivan algunas copias las que se distribuyen de la siguiente manera: La Original va a la Cocina, una fotocopia al cliente, copia al bell boy (Para los

carteles y letreros), Seguridad, Mantenimiento, Limpieza, Compras, Lencería, Cajero General (Para llevar al área Administrativa después que finaliza el evento, camarero y Bartender y banquetes.

***Orden de Pedido para la Calle:**

El Catering se distribuye de la Siguiete forma: Cocina, Camareros, Auditoria, Chofer (Si tiene Transporte). En este formulario se detallan paso por paso la cantidad de pedidos de catering que van a la calle y también la descripción y el precio.

***Cotizaciones de los Diferentes Servicios que se Ofrecen:**

Aquí se detallan los diferentes servicios y menús que se ofrecen en los banquetes, también se cotizan cada uno de los salones y la capacidad de estos, etc. Estos formularios están detallados en los anexos.

31

Los Banquetes

31

Secretaria

Ejecutiva de Cuentas

Supervisora de Banquetes

Asistente de Banquetes

Gerente de Banquetes

Presupuesto de Banquete o Fiesta:		
		Pagina: _____
		Fecha: _____
No. Presupuesto: _____	Sal n: _____	Hora Actividad: _____
Fecha del Evento: _____		
Código Cliente: _____	Vendedor: _____	
Solicitado: _____	Forma/Pago: _____	
Resp. Cuenta: _____	Dep sito: _____	
Dirección: _____	Telef./Fax: _____	
No. Invitados: _____	Asistencia Mínima: _____	
Hora del Servicio: _____	MENU: CB-01 Coffee Break Jugo, Caf , Leche, T	PRECIO:
	Men Precio x Persona: _____	
Observaciones Men		Observaciones Bebidas
Observaciones Montaje		Observaciones Equipos
Por el Cliente		Por la Empresa