

870102

# UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA

13  
2ej.

INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Escuela de Administración, Contabilidad y Economía



## LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO EN LA ADMINISTRACION DE UN RESTAURANTE

### SEMINARIO DE INVESTIGACION

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
P R E S E N T A :

**MARIA GUADALUPE LOPEZ CAMACHO**

GUADALAJARA, JAL. 1989

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas 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 imágenes, 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 donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# I N D I C E

## INTRODUCCION

### CAPITULO 1. GENERALIDADES.

|  |    |
|--|----|
| 1.1 Origen y definición de Restaurante         | 3  |
| 1.2 Clasificación de Restaurante               | 4  |
| 1.2.1 De acuerdo al tipo y estilo de servicio. | 10 |

### CAPITULO 2. ESTRUCTURA BASICA Y PUESTOS A DESEMPEÑAR EN UN RESTAURANTE.

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Estructura propuesta para un restaurante | 21 |
| 2.2 Descripción de puestos.                  |    |
| 2.2.1. Gerente                               | 22 |
| 2.2.2. Chef                                  | 27 |
| 2.2.3. Capitán de meseros.                   | 31 |
| 2.2.4. Mesero                                | 35 |
| 2.2.5. Garrotero                             | 39 |
| 2.2.6. Cocinero                              | 41 |
| 2.2.7. Steward                               | 44 |
| 2.2.8. Cajero                                | 47 |

### CAPITULO 3. RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL PARA LOGRAR LA EFICACIA EN EL SERVICIO.

|   |    |
|---|----|
| 3.1. Objetivos de la selección          | 49 |
| 3.2 Importancia de la selección         | 51 |
| 3.3 Proceso de la selección de personal | 52 |

**CAPITULO 4. EL SERVICIO.**

*4.1 Qué es el servicio* 55

*4.2 Formas de desarrollo del servicio* 56

*4.3 El servicio enfocado a la administración* 59

**CONCLUSIONES** 63

**BIBLIOGRAFIA** 65

## I N T R O D U C C I O N

En toda empresa la eficiencia es una característica esencial del buen manejo y productividad de los servicios por esto, en establecimientos de carácter turístico es aún más importante; sobre todo en lo que a restaurantes se refiere, por todos los elementos y conocimientos que implican su manejo, lo delicado de la materia prima y lo frágil de su clientela, por lo que obliga a la persona a cargo de esas empresas a realizar una administración que realice calidad, servicio y rentabilidad.

Por esto se deben mejorar los métodos y principios con el fin de lograr una atención más efectiva, perfeccionar el funcionamiento, su servicio y así poder un prestigio.

Para que los servicios sean de buena calidad y los resultados económicos satisfactorios uno de los elementos primordiales es el personal que ahí labora. Por lo que deben estar capacitados para el puesto que han de desempeñar, el trabajo que realizan les debe gustar y deben conocer los objetivos de la empresa, así como saber las cualidades y obligaciones que deben tener para ubicarlos de manera conveniente; es por esto que es necesario saber las funciones que deben realizar.

Es de suma importancia hacer un reclutamiento y selección de personal correcta para estar seguros que los empleados elegidos desempeñarán su trabajo con la eficacia deseada, logrando así los objetivos propuestos por la empresa.

Elegí el tema de la importancia del servicio en la administración de un restaurante ya que me interesa este ramo del turismo, y considero que al servicio no se le presta el debido interés siendo un elemento tan importante ya que al proporcionar un servicio satisfactorio los clientes serán complacidos y frecuentarán el establecimiento lo que es conveniente porque al haber demanda se podrá tener mejores resultados en cuanto a las utilidades que viene -- siendo uno de los objetivos principales en la administración de un restaurante.

Por lo dicho con anterioridad diré que el servicio es determinante en el área de restaurantes y en general lo relacionado con turismo.

## CAPITULO I

## GENERALIDADES

En este capítulo podremos encontrar el origen de la palabra Restaurante, así también dire que los restaurantes pueden ser clasificados según diferentes criterios, -- aquí presento dos clasificaciones: según el servicio que se emplee y de acuerdo a la especialidad de comidas que -- sirvan.

## 1.1 ORIGEN Y DEFINICIÓN DE RESTAURANTE.

El origen de los restaurantes tal y como se le conoce actualmente no es muy antiguo. En el siglo XVIII, en los sitios dedicados a esta especialidad, sólo se podía comer a una hora fija y con un menú específico. Las fondas, mesones y hosterías, podían servir bajo pedido piezas completas, pudiendo ser éstas desde un pollo hasta una res entera. En el año de 1765 un francés de apellido Boulanger, vendedor de caldos y sopas, quien se encontraba ubicado en la calle de Poultes, en París; allí asistía gente -- sencilla, viajeros, bohemios que con su música y cantos -- animaban las horas de comida. A uno de estos bohemios se le ocurrió proponer al señor Boulanges el siguiente lema -- redactado en latín:

" Venite ad me omnes qui stomacho laboratis et --  
ego restaurabo vos".

Que traducido al español quiere decir:

"Vosotros que tenéis el estómago débil ven a mi-  
casa que yo os restaurare".

Este lema se mandó pintar en la puerta de la en-  
trada, fue de la gracia de la gente y lo de restaurare hi-  
zo que el negocio pasara a la historia de la gastronomía.

El señor Boulanger preparaba un platillo muy es-  
pecial que era patas de cerne en salsa blanca, por el --  
cual se hizo más famoso que hasta el rey Luis XV hizo que  
se le sirviera en Versalles.

Por lo que la definición de Restaurante es: Todo  
establecimiento público donde se sirven bebidas y comidas,  
mismas que se consumen en el local

### 1.2. CLASIFICACIÓN DE LOS RESTAURANTES

Los restaurantes pueden ser clasificados de ----  
acuerdo a diferentes criterios: Tipos de servicio, precios  
del menú, su categoría, etc., pero siempre se van a encon-  
trar ciertas variaciones ya que no existe unas reglas espe-  
cíficas.



A) Parrilla o Grill-room.- Este restaurante se encuentra casi siempre en el interior de un hotel o en un conjunto de diversos establecimientos de alimentos y bebidas. Debe ser un local no muy grande, con espacio para 16 mesas aproximadamente. El juego de luces debe estar acondicionado para dar al local un ambiente sumamente acogedor, con música suave y romántica. Al fondo, cubierta de vidrio y con luz baja, se ubica la parrilla, donde se encuentran los cocineros que preparan las carnes al carbón.

B) Cervecería.- En este establecimiento no sólo se vende cerveza de todos tipos sino que; se preparan platillos a base de carnes frías, embutidos, y quesos. La decoración debe ser tipo alemán, suizo o austriaco, y sobre las mesas manteles de cuadros pequeños. Los muebles deben ser de madera sin barnizar; sobre las sillas irán unos cojines para que los clientes puedan estar sentados cómodamente. Las botanas, figuran en el menú de la casa, pueden ser antojitos mexicanos.

C) Ostionería.- Lugar donde se venden mariscos de la temporada, vinos blanco, rosado y cervezas. La decoración debe ser tipo costero. El servicio es informal.

D) De especialidades.- Establecimiento en donde el platillo estrella es anunciado como "especialidad de la casa", siendo éstas por lo general dos o tres. No hay de-

coración especial. En México esta clase de lugares empieza a tener más demanda.

E) Restaurante típico.- En este tipo de establecimiento la decoración debe ser de acuerdo a la región o país del que se trate, así como la comida y las bebidas. Es primordial que la vestimenta de los empleados vaya de acuerdo con la nacionalidad o el estado de la República -- que represente el restaurante.

F) Pizzería.- Restaurante de origen italiano donde sirven sólo pizzas preparadas con hornos especiales, de diferentes maneras y tamaños, las cuales debe ser elaboradas con queso mozzarella para obtener óptimos resultados. Las bebidas más usuales para acompañarlas son el vino, cerveza y refrescos. El servicio es informal; en algunas pizzerías se ordena, se paga, se recibe el número de la orden y una vez listo el pedido se recoge y se lleva a la mesa. Por lo general las mesas no necesitan mantel ni las sillas cojines ya que los clientes están tan solo el tiempo suficiente para consumir sus alimentos.

G) Snack bar.- La palabra "snack" significa tentempié, y "bar" es barra. En estos establecimientos, originarios de Estados Unidos, puede tomar rápidamente una comida ligera, por lo que ha tenido una gran aceptación en los países occidentales en esta época en donde la vida es muy agitada.

El Snack bar ofrece ahorro de tiempo y dinero, - ya que sus platillos sencillos y sus servicios sin ceremonias permiten precios económicos. Un menú fijo y sin problemas de horario invita a empleados de oficinas a tomar sus alimentos en el tiempo que se les ha asignado, o si lo prefieren a la carta ya que los alimentos que ahí están son de fácil y rápida preparación, si se desea mayor rapidez entonces está la barra. El Snack bar dio origen a las cafeterías, fuentes de sodas, expendios de hamburguesas, etc.

H).- *Sírvase usted mismo* (Self-service).- Este tipo de establecimiento surgió en las estaciones de ferrocarriles, centrales de autobuses y aeropuertos, donde los pasajeros, dado lo limitado del tiempo para tomar sus alimentos, no se arriesgaban a hacerlo por temor a perder su transporte. Al instaurarse esta modalidad, en la que los viajeros mismos podían servirse sin esperar a que les tomarán la orden, este tipo de restaurante tuvo una aceptación inmediata.

Este servicio consiste en un gran mostrador con un "pasacharolas". Al comienzo se encuentran las charolas y los cubiertos debidamente colocados; enseguida el "baño-Maria" con los diversos guisos; después la mesa fría, con ensaladas, postres y bebidas; luego la cafetera y por último la caja. En un lugar contiguo se ubican las mesas para consumir los alimentos, no habiendo invertido mucho tiempo.

Su éxito en escuelas, comedores de empleados, -- universidades, internados, tiendas, etc., ya que es un sistema económico, rápido y de fácil control.

1) Cafetería.- La cafetería tuvo más éxito con este nombre por ser más comercial y más fácil de pronun--ciar, pero no es otra cosa que un Snack bar, del cual se derivó. Las cafeterías fueron centro de reunión de clientes o de empleados de empresas, bancos, centros comerciales, institutos, oficinas de gobierno, etc. Tenían un menú fijo y en el lapso entre el desayuno y la comida se consumía café, así como durante la tarde, vendiendo además -- pastelitos, galletas y sandwiches. Las cafeterías se encontraban en los mismos edificios en que laboraba la clientela, lo que aseguraba su asiduidad. En la actualidad el nombre de cafetería se ha generalizado, llamando así a todo establecimiento de servicio informal y con venta de café durante todo el día, por lo que es difícil ver nombres como Snack bar, fuente de sodas, etc.

2) Drive-in.- Es un servicio de Snack bar que se brinda al automovilista en su propio coche. El establecimiento cuenta con un amplio estacionamiento con señalamien--tos para cada auto y un interfono para ordenar. Los meseros visten uniformes llamativos para que los distinguan. -- Los pedidos se surten en amplias charolas para poder acondicionarlas en las ventanillas de los autos. Aquí se ven-

den cosas prácticas como haburguesas, malteadas, pasteles.

K) Taquerías.- Son establecimientos típicos mexicanos, populares y de precios económicos. Hay una gran variedad de taquerías teniendo cada una su especialidad de acuerdo a la materia prima de que están hechos.

L) Fondas.- Las fondas son establecimientos donde se preparan antojitos mexicanos (sopes, enchiladas, chalupas, etc.) el servicio es informal y los precios económicos ya que por lo regular es atendido por los dueños.

M) Rosticerías.- En estos lugares originalmente se asaban pollos para llevar. Tiempo después el cliente podía consumirlos en el mismo establecimiento si así lo desea. Tiene un servicio informal. El medio de combustión es importante ya que los hacen con leña y esto les da un sabor especial. En la actualidad tienen mucho éxito.

N) Carnotzet.- Es el establecimiento ubicado en el interior de una cava, donde los clientes disfrutan degustando vinos y saboreando platillos a base de queso, carnes frías y panes de diferentes cereales. La decoración está hecha con los barriles y las botellas; para una mejor organización las mesas también son en forma de barril. No hay cocina caliente ya que los platillos que ahí preparan son fríos acompañados de vino. Este tipo de establecimien

to es muy común en Suiza, España, Francia y Hungría, que son países productores de vino.

N) Cabaret.- El cabaret es un centro nocturno -- donde se ofrece como atractivo principal una variedad determinada, disfrutando de una cena con música para bailar. Aquí el servicio ya es más formal.

### 1.2.1 TIPOS Y ESTILOS DE SERVICIO.

El servicio de una comida puede llevarse a cabo de muchas maneras, dependiendo de una serie de factores:

- a) El tipo de establecimiento.
- b) El tipo de cliente al que se sirve.
- c) El tiempo disponible para la comida.
- d) La cantidad de clientes que se espera tener.
- e) El tipo de menú presentado.
- f) El costo de la comida servida.
- g) La localización del establecimiento.

No siempre se puede determinar el estilo de servicio ofrecido por el tipo de establecimiento, pero es de suponerse que en un establecimiento de primera clase ofrecerá un servicio de primera.

Los diferentes tipos de servicio son:

- + Servicio Francés.
- + Servicio Ruso.

- + Servicio Inglés.
- + Servicio Americano.

#### SERVICIO FRANCES.

Es un servicio de alta calidad y ha seguido una norma similar a través de varias generaciones. En esta norma se incluyen el uso de cubiertos de plata, el calentado y aderezado, el guerdón (mesa con pedestal para colocar alimentos y se pone junto a la mesa).

En su forma más elaborada, este servicio puede ser llamado "Servicio a la Ritz" llamado así en memoria de César Ritz quien fundó una cadena de hoteles de lujo a principios del siglo XX.

La práctica y popularidad del servicio francés va disminuyendo cada vez más, ya que requiere de meseros profesionales.

Antes de la Segunda Guerra Mundial, la mayoría de los meseros en los E.U. habían recibido su entrenamiento en Europa. Este entrenamiento que incluía varios años de aprendizaje, con clases regulares en una escuela para meseros profesionales otorgaba un grado de COMMISS DE RANG que aquí en México es un mesero de primera pero en Europa no es considerado un mesero perfecto por lo que debe trabajar con un SAMLL CHIEF DE RANG O UN DIF DE RANG hasta que

pueda obtener el grado de mesero perfecto.

En el Servicio Francés, dos meseros atienden una estación. Uno de ellos es llamado Chief de Rang y el otro Commis de Rang trabajando los dos en equipo. Cada uno tiene sus tareas específicas, aunque ayuda al otro cuando sea necesario.

Las responsabilidades del Chief de Rang son:

- Sentar las órdenes de los huéspedes cuando no haya capitán.
- Tomar las órdenes de los huéspedes.
- Servir las bebidas.
- Terminar la preparación de los platillos en la mesa, frente a los huéspedes.
- Presentar la cuenta y recoger el pago.

Las principales responsabilidades del Commis de-

Rang:

- Recibir las comandas del chief de rang, llevarlas a la cocina y ordenar la comida.
- Recoger los platillos en la cocina, traerlos en una charola al comedor y colocarlos sobre un carro.
- Servir al huésped el plato que el chief de rang ha preparado.
- Ayudar al chief de rang cuando sea posible.



En la actualidad, poca gente es la que consume - una cena que consista en varios platillos: por lo general - en una cena se consume la sopa, el platillo principal y el postre. Por lo que el cubierto deberá satisfacer estos re querimientos.

- + Un plato para la sopa de 20 cms.
- + Una servilleta sobre el plato.
- + Un tenedor largo a la izquierda del plato.
- + El cuchillo a la derecha del plato, con el filo hacia adentro.
- + La cuchara para sopa junto y a la derecha del cuchillo.
- + El plato y cuchillo para la mantequilla a la izquierda del tenedor.
- + El tenedor y la cucharita para el postre se co locan en la parte superior del plato.
- + El vaso o copa de agua y vino arriba del cuch llo.

En el servicio francés, los vasos o copas no son puestas hacia abajo, ya que puede interpretarse como que - si el salón no estuviera listo para servir.

Va que durante la cena no se servirá café las cu charitas serán puestas cuando se requiera.

El mise en place (poner en su lugar) incluye to-

dos los preparativos previos a la apertura de un restaurante. El buen mesero tendrá todo en un lugar accesible antes de abrir. Debe tener una estación bien arreglada y debe tener todo lo que se vaya a necesitar durante el servicio.

El Servicio Francés difiere de otros servicios en que todos los alimentos son servidos desde un carro --- (gueridón) cubierto con un mantel, se mantendrá cerca de la mesa del huésped. Deberá tener una parrilla para mantener los alimentos calientes. Siendo el gueridón de la misma altura que la mesa.

En el Servicio Francés, los platillos son parcialmente preparados por el chef en la cocina y son terminados por el chief de rang, a la vista de los huéspedes. Los alimentos son traídos de la cocina por el commis de rang. El chief de rang ahora se hará cargo, trinchando la carne, deshuesando el pollo, haciendo la salsa o cualquier aderezo o adorno necesario para el platillo.

El commis de rango sostendrá el plato del huésped bajo el platón mientras que el chief de rang, usando las dos manos, pasará los alimentos que el comensal haya escogido del platón a su plato. El chief de rang puede sostener el tenedor y cuchara de servir con una mano, dejando así la otra libre. Esta práctica es aceptable cuando no hay un commis que lo ayude.

Mientras que el chief de rang sirve los alimentos mantendrá pendiente del huésped ya que éste le dirá la cantidad que se le ofrece.

Una vez que los alimentos se han puesto en el plato el commis de rang lo tomará con su mano derecha y lo servirá al cliente por su derecha.

En el servicio francés, TODO ES SERVIDO POR LA DERECHA CON EXCEPCION DE LOS PLATOS PARA MANTEQUILLA, PAN, ENSALADA O CUALQUIER OTRO PLATO QUE DEBERA SER COLOCADO DEL LADO IZQUIERDO. Cada regla tiene su razón ya que de esta forma se le facilita más ya que puede tomar el plato con la mano derecha y poner en charola frente al huésped y a la derecha.

La mesa se recogerá una vez que todos los huéspedes hayan terminado de comer; ya que se ve mal recogerlos antes. Un restaurante que utiliza el Servicio Francés no busca volumen de clientes sino que éstos disfruten del servicio y de los platillos.

En el Servicio Francés es utilizado el aquamanil (finger bowl) es utilizado por los comensales cuando ha tenido la necesidad de utilizar los dedos a la hora de comer.

El Servicio Francés tiene sus ventajas y desventajas.

**VENTAJAS.**- Mediante este tipo de servicio, el cliente recibe una máxima atención.

- Es espectacular, por el procedimiento que se sigue.
- Ocasiona que el comensal se sienta halagado e importante.

**DESVENTAJAS.**- Es más caro y necesita de personal preparado y en un mayor número.

- El uso del guerdón o carros de servicio ya -- que requiere más espacio de servicio reduciendo así el espacio para las mesas.

- El Servicio Francés es lento por todo el procedimiento que se debe llevar a cabo.

#### SERVICIO RUSO.

En la actualidad el servicio a la rusa es el tipo de servicio o más popular en los restaurantes y hoteles de lujo en el mundo. Como su nombre lo indica, el servicio ruso fue originado en Rusia, haciendo su primera aparición en Europa durante las guerras napoleónicas.

El Servicio Ruso, debido a su simplicidad y velocidad rápidamente probó sus ventajas.

El montaje de la mesa en el estilo Ruso, es similar al Francés, aunque el servicio en sí difiere. En el Servicio Ruso, los alimentos son preparados y totalmente terminados en la cocina, los que a su vez serán arreglados atractivamente en charolas de plata por el chef. Estos platos son traídos al comedor por el mesero, el cual utilizará estos platos para servir al huésped.

El mesero ordena los platillos a la cocina en la misma forma que en el servicio americano pero los platillos serán entregados en charolas de plata en lugar de platos de servicio. Poniendo la charola con los alimentos y los platos en una mesa pegable.

Recogerá los platos y los colocará frente a los huéspedes, por la derecha usando la mano derecha. El mesero no recorrerá la mesa de derecha e izquierda.

La regla en el servicio Ruso es:

Colocar los platos vacíos por la derecha, recorriendo la mesa. Los alimentos se sirven directamente del platón por la izquierda recorriendo la mesa, (contra las manecillas del reloj). Antes de servir los platillos se debe enseñar el platón al comensal.

Ventajas y desventajas del Servicio Ruso.

**VENTAJAS.** - Se necesita solamente un mesero por estación.

- Es un servicio más rápido.
- Es más barato que la mayoría de los otros servicios.
- Es elegante y refinado.
- Garantiza porciones uniformes ya que serán precortadas en la cocina.
- Existe menos desperdicio, ya que las porciones no utilizadas, son regresadas al chef para ser re-usadas en vez de ir a terminar a la basura.
- Al cliente se le da atención especial.

**DESVENTAJAS.** - La inversión inicial en equipo es alta.

- Si varias personas serán servidas del mismo platón, la última verá un platón un tanto desordenado.

- Si en una mesa cada persona ordena algo diferente el mesero tendrá que acarrear un alto número de platos desde la cocina al comedor.

#### **SERVICIO INGLÉS.**

Este servicio a veces es conocido como anfiteatrón o servicio de fiestas. Este servicio está requerido especialmente para fiestas.

En el Servicio Inglés, los alimentos se traen de la cocina en piezas completas, es presentado a los comensales, y entonces es cortado ya sea por el anfitrión o en una de las estaciones cercanas. El mesero estará siempre a la izquierda del anfitrión.

#### SERVICIO AMERICANO.

Es probable que el Servicio Americano haya tenido su origen en el Blue Plate Special (plato de metal con divisiones para las carnes y las legumbres). El cual se usaba en muchos de los restaurantes en los E.U. a principios del siglo.

Los alimentos son servidos en el plato en la cocina y colocados ante los comensales; que probablemente de scan se les sirve café con la comida. Además del plato para pan y mantequilla y el plato para ensalada.

La regla general es servir sólidos por la izquierda, líquidos por la derecha, retirando los platos usados por la derecha.

Este tipo de servicio es rápido, barato y puede ser rápidamente aprendido por meseros no profesionales con un mínimo de entrenamiento.

### SERVICIO DE BUFFET Y AUTOSERVICIO.

Se trata de un servicio sumamente práctico y --- apreciado ya que el ahorro en nómina es considerable. En algunos restaurantes se asigna un día a la semana para presentar algún buffet.

Se pone una sustancial cantidad de comida sobre la mesa grande; generalmente los platillos van en secuencia para que el comensal se sirva del primero al último. - Los platos, cubiertos y servilletas son arreglados de manera conveniente y el cliente se sirve individualmente.

En el autoservicio el cliente señala los platillos seleccionados, se los sirven.



## CAPITULO 2

ESTRUCTURA BASICA Y DESCRIPCION DE PUESTOS  
A DESEMPEÑAR EN UN RESTAURANTE.

En este capítulo veremos la estructura propuesta para un restaurante, ya que es importante saber la ubicación de los puestos los mismos que se describirán para saber cuáles son las funciones y actividades que deben desempeñar los empleados, ya que teniendo conocimiento de lo -- que deben hacer lo harán mejor logrando así un mejor servicio.

## 2.1 ESTRUCTURA PROPUESTA

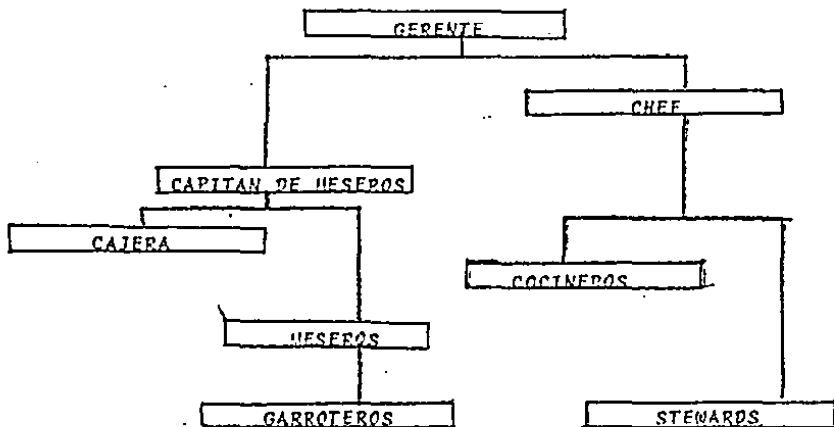


FIG. 1

Es importante que toda empresa tenga su organigrama ya que por medio de éste es como nos podemos dar --- cuenta de la estructura de la empresa, la jerarquía del -- puesto así también para saber quien será el jefe inmediato de cada persona. Flg. 1.

Como es sabido entre más grande sea una empresa necesitará de más puestos, pero en este caso nos estamos en focando al servicio por lo que con los puestos antes mencionados en el organigrama es suficiente para lograr un -- buen servicio ya que contando con este personal y que éstos desempeñen bien sus funciones pueden lograrse los objetivos.

## 2.2 DESCRIPCIONES DE PUESTOS.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| DENOMINACION DE PUESTO:       | Gerente.  |
| No. DE PERSONAS EN EL PUESTO: | Una.  |
| JEFE INMEDIATO:               | Como es el dueño no tiene jefe inmediato.   |
| OBJETIVO DEL PUESTO:          | Lograr un mayor rendimiento en las utilidades y -- proporcionar un buen servicio. |
| DESCRIPCION GENERICA:         | Es el responsable de la - administración en el restaurante.                       |

## DESCRIPCION ESPECIFICA.

\* *Elabora las especificaciones estándar de compras de alimentos y bebidas.*

\* *Autoriza la requisición de mercancías cuyo requisitos no estén dentro de las especificaciones estándar de compras.*

\* *Elabora auxiliado por el chef las hojas de costos de recetas estándar para alimentos y bebidas.*

\* *Fija los precios de venta de alimentos y bebidas.*

\* *Es el responsable de la elaboración y actualización del menú.*

\* *Es el responsable de la elaboración del presupuesto anual de ingresos y gastos de alimentos y bebidas.*

\* *Revisa mensualmente los estados de resultados.*

\* *Vigila que los sistemas de trabajo se lleven a cabo según las normas y procedimientos establecidos.*

\* *Vigila que el chef y sus cocineros preparen los alimentos de conformidad con las hojas de costos de recetas estándar.*

\* *Supervisa que se lleven las reglas de sanidad en la preparación de alimentos y bebidas.*

- \* Revisa periódicamente el material y equipo que se utiliza en el restaurante.
- \* Autoriza erogaciones a través del fondo fijo - de caja chica para compras especiales de contado.
- \* Selecciona y evalúa periódicamente a los empleados que dependen directamente de él.
- \* Establece juntas entre sus empleados para evaluar el trabajo realizado y establecer programas para mejorar.
- \* Mantiene al día los estándares de nómina.
- \* Usa los pronósticos para determinar las cantidades de alimentos y bebidas que hay que ordenar.
- \* Reporta al chef los artículos de poco movimiento.

**REQUERIMIENTO DEL PUESTO.****ESCOLARIDAD:**

Profesional en la carrera de administración de preferencia que tenga conocimientos en alimentos y bebidas, que domine el inglés.

**EXPERIENCIA:**

Que tenga experiencia mínima de 3 años en un puesto igual o similar.

**HABILIDADES:**

Debe tener don de mando, autoridad, que sepa tomar decisiones, que tenga iniciativa.

**RESPONSABILIDAD:**

Es responsable directo de la administración eficiente del restaurante, los errores u omisiones pueden afectar la marcha de la organización.

**CONDICIONES DE TRABAJO:**

Debe ser un lugar que tenga buena iluminación, ventilación, que esté limpio. Por lo regular la persona que ocupa este puesto va ha estar tanto en el exterior como en el interior del negocio.

PERFIL.

EDAD:

28 años a 45 años.

No importa el sexo ni el estado-civil. Que tenga buena presentación.

## DESCRIPCION DE PUESTO.

DENOMINACION DEL PUESTO:           Chef  
 No. DE PERSONAS EN EL PUESTO:    Una.  
 JEFE INMEDIATO:                   Gerente.  
 OBJETIVO DEL PUESTO:            Planear y supervisar la -  
   cocina.  
 DESCRIPCION GENERICA:            Es la persona responsable  
   ante el gerente del ade-  
   cuado funcionamiento de -  
   la cocina.

## DESCRIPCION ESPECIFICA:

- \* Coordinar todo lo relativo al personal en la -  
cocina.
- \* Diariamente levanta inventario de los articu-  
los de consumo inmediato, llenando la forma respectiva.
- \* Supervisa la calidad de los alimentos que lle-  
gan a la cocina.
- \* Auxilia al gerente en la elaboración de las ho-  
jas de costos de recetas estándar de alimentos.
- \* Aplica procedimientos para una mejor rotación-  
de inventario en la cocina.
- \* Colabora con el gerente en la elaboración de -  
menús.

\* Autoriza las notas o vales de caja chica que respalden erogaciones del fondo fijo.

\* Se mantiene en constante contacto con el gerente para conocer las variaciones del costo de la materia prima.

\* Se percata diariamente de los gastos por nómina, y cuida de reducirla manteniendo la eficacia del servicio en la cocina.

\* Inspecciona porciones, guarniciones, limpieza y decoración de los platillos.

\* Revisa, analiza y autoriza las requisiciones de alimentos que los cocineros solicitan.

\* Supervisa la aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad.

\* Analiza periódicamente los costos reales de cocina.

\* Elabora los presupuestos de los gastos de la cocina.

\* Supervisa la limpieza de la cocina.

\* Supervisa el montaje de alimentos en buffets.

\* Supervisa que la entrega de alimentos a los meseros se lleve a cabo según las políticas de control establecidas.



## REQUERIMIENTOS DEL PUESTO:

- ESCOLARIDAD:** "Debe tener amplios conocimientos - sobre equipos, refrigeración, combustible, economía y administración, sistema de compras y selección de mercancías y vinos.
- EXPERIENCIA:** Debe tener una experiencia mínima - de 3 años en un puesto igual.
- HABILIDADES:** Debe tener habilidad en todo lo referente al servicio para decidir rápidamente cualquier incidente del mismo. Debe saber como mandar al personal a su cargo, tener gran sentido común.
- RESPONSABILIDAD:** Es el responsable directo ante el gerente del funcionamiento de la cocina.
- CONDICIONES DE TRABAJO:** El lugar donde labora el chef debe ser ventilado con buena iluminación que esté limpio, que cuente con un extractor para que no se impregnen los olores. Esta persona casi siempre va a estar de pie o en su defecto en un escritorio trabajando con-

*Los menús y presupuestos.*

**PERFIL.**

**EDAD:**

*Entre 30 años a 48 años.*

*No importa el sexo ni el estado civil.*

**DESCRIPCION DE PUESTO.****DENOMINACION DEL PUESTO:***Capitán de meseros.***No. DE PERSONAS EN EL PUESTO:***Una.***JEFE INMEDIATO:***Gerente.***OBJETIVO DEL PUESTO:***Coordinación para tener - un buen servicio y mantener buenas relaciones entre los empleados.***DESCRIPCION GENERICA:***Responsable de las personas que están a su cargo del mejor servicio a los clientes.***DESCRIPCION ESPECIFICA:**

\* *Diariamente supervisará el aseo general del lugar, material y equipo completo, montaje correcto, mantenimiento general del lugar, música ambiental, suministros -- suficientes en las estaciones, mise en place completo, limpieza del personal, que haya suficiente cheques y comandas, menús limpios, asignación de mesa a los meseros.*

\* *Es responsable de la supervisión del cumplimiento de todos los procedimientos y normas establecidas - por la empresa.*

\* *Debe recibir a la clientela con cortesía, acompañarlos a la mesa teniendo especial cuidado con la distribución.*

- \* Toma la orden del cliente, siempre adoptando postura de vendedor haciendo sugerencias.

- \* Debe conocer a la perfección los ingredientes de todos los platillos, así como tiempos de preparación.

- \* Supervisa el servicio que brinda el restaurante.

- \* Supervisa las medidas de control, especialmente las cuentas y comandas.

- \* Supervisa el cobro correcto de los cheques y la eficiencia del cajero.

- \* Al retirarse los clientes, se encarga de despedirlos, evalúa el servicio y los invita a regresar pronto.

- \* Mantiene una comunicación constante entre sus subordinados y cuida de que no se formen grupos ni se ausenten de sus áreas de trabajo sin causa justificada.

- \* Evita llamar la atención a sus subordinados en presencia de los clientes.

- \* Es responsable de hacer las requisiciones del material faltante para el servicio.

- \* Recibe quejas de los clientes y busca soluciones.

\* Al cerrar el restaurante supervisa que el material y equipo se encuentren en el lugar previamente asignado para evitar pérdidas en el comedor.

\* Debe conocer los procedimientos a seguir en caso de un accidente en el comedor.

\* Aplica técnicas de flamcado, trinchado y deshuesado.

\* Debe conocer los diferentes tipos de montaje - en mesas para banquetes.

\* Debe conocer y aplicar los diferentes tipos de servicios.

\* Entrena al personal de nuevo ingreso.

\* Colaborará con la revisión del presupuesto.

\* Asiste puntualmente a las juntas.

**REQUERIMIENTO DEL PUESTO:**

- ESCOLARIDAD:** De preferencia que sea técnico en alimentos y bebidas, que sepa hablar inglés, y sepa de costos.
- EXPERIENCIA:** Que tenga experiencia mínima de un año en un puesto igual.
- HABILIDADES:** Que tenga habilidad en el servicio, que tenga don de gente.
- RESPONSABILIDAD:** Es el responsable directo ante el gerente del servicio en el restaurante.
- CONDICIONES DE TRABAJO:** El capitán de meseros siempre se va a encontrar en el interior del restaurante siempre va a estar de pie supervisando el trabajo de los meseros.
- PERFIL:**
- EDAD:** Que la edad oscile entre los 30 y 45 años.
- No importa el estado civil y de preferencia que sea del sexo masculino. Debe tener un aspecto agradable y buena presentación.

## DESCRIPCION DE PUESTO.

DENOMINACION DEL PUESTO: Mesero.

No. DE PERSONAS EN EL PUESTO: 5

JEFE INMEDIATO: Capitán de meseros.

OBJETIVO DEL PUESTO: Mantener una continua atención presentándola con ama bilidad y cortesía.

DESCRIPCION GENERICA: Responsable del servicio - de alimentos a la mesa.

## DESCRIPCION ESPECIFICA:

\* Se presenta al trabajo debidamente aseado y -- presentado.

\* Conoce el uso correcto de la terminología usada en alimentos y bebidas.

\* Conoce el uso del material y equipo en su departamento.

\* Limpia mesas, estaciones de servicio, ceniceros, candeleros, menús, charolas, etc.

\* Responsable del correcto montaje de las mesas.

\* Cambia blancos sucios por limpios.

\* Dobla servilletas.

\* Conoce el manejo correcto de loza y cristalería.

- \* Responsable de tener surtidas las estaciones de servicio.
- \* Sirve agua en las copas de los clientes.
- \* Conoce perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados.
- \* Conoce y aplica el sistema para escribir las ordenes.
- \* Presenta al cliente la lista de vinos.
- \* Supervisa el trabajo de su ayudante.
- \* Presenta la comanda al cajero para que la selle y pueda solicitar los platillos ordenados por los clientes.
- \* Inspecciona que los platillos sean según los solicitado por el cliente antes de llevarlo a la mesa.
- \* Sirve los alimentos en la mesa.
- \* Conoce y aplica los diferentes tipos de servicio.
- \* Sirve alimentos del buffet si algún cliente lo solicita.
- \* Flamea o asiste en el flameado.



\* Solicita al cajero el talón por la cuenta del cliente.

No debe tocar el dinero directamente con las manos.

\* Participa en el sistema que se sigue en la distribución de la propina.

\* Ayuda a supervisar que el mise en place tenga todo lo indispensable.

## REQUERIMIENTO DEL PUESTO.

**ESCOLARIDAD:** Que sepa leer, escribir, hacer operaciones y hablar inglés.

**EXPERIENCIA:** Debe tener experiencia mínima de un año en el mismo puesto.

**HABILIDAD:** Debe tener habilidad y destreza al servir los alimentos.

**RESPONSABILIDAD:** Tiene la responsabilidad directa ante el capitán de meseros del con respecto al montaje de las mesas.

**CONDICIONES DE TRABAJO:** El mesero se va a encontrar en el interior del restaurante deberá estar siempre de pie. El restaurante deberá estar bien iluminado, con la ventilación adecuada y limpio, el color debe ser el indicado para que la vista no lastime.

## PERFIL.

**EDAD:** Entre los 20 y los 30 años.

No importa el sexo ni el estado civil, que tenga buena presentación - si es mujer que el cabello lo lleve recogido y las uñas cortas.

## DESCRIPCION DEL PUESTO.

DENOMINACION DEL PUESTO:

Garrotero.

No. DE PERSONAS EN EL PUESTO:

3

JEFE INMEDIATO:

Los Meseros.

OBJETIVO DEL PUESTO:

Efectuar el servicio a la mayor brevedad posible.

DESCRIPCION GENERICA:

Auxiliar al mesero en el servicio.

## DESCRIPCION ESPECIFICA:

- \* Ayuda al mesero en el montaje de las mesas.
- \* Retira los platos sucios de la mesa.
- \* Coloca en las mesas todo lo indispensable según el orden del cliente: salsas, limones, galletas, pan, mantequilla, etc.
- \* Llena cuando es necesario las copas de agua de los clientes.
- \* Ayuda al mesero a traer la comida de la cocina.
- \* Prepara café.
- \* Ayuda a la limpieza del equipo y mobiliario -- del restaurante.
- \* Conoce la técnica de transportar las charolas.

**REQUERIMIENTO DEL PUESTO.**

- ESCOLARIDAD:** Que sepa leer y escribir.
- EXPERIENCIA:** Debe tener experiencia mínima de -- seis meses.
- HABILIDAD:** Debe tener habilidad para recoger - los trastes sucios así como al transportar las charolas.
- CONDICIONES DE TRABAJO:** El garrotero siempre va a estar en el interior del restaurante caminando de una mesa a otra por si tiene- que cambiar los ceniceros etc.
- PERFIL:**
- EDAD:** Que esté entre los 18 y 25 años.  
No importa su estado civil, que sea de sexo masculino, que tenga buena- presencia.

## DESCRIPCION DE PUESTO.

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| DENOMINACION DEL PUESTO:      | Cocinero.   |
| Nº. DE PERSONAS EN EL PUESTO: | 3   |
| JEFE INMEDIATO:               | Chef.   |
| OBJETIVO DEL PUESTO:          | Lograr y elaborar los <u>pl</u><br><u>tillos</u> con un buen sazón. |
| DESCRIPCION GENERICA:         | Se encargan de la <u>prepara</u><br><u>ción</u> de los alimentos.   |

## DESCRIPCION ESPECIFICA:

- \* Conoce los tiempos de los cocimientos de los -  
alimentos.
- \* Conocer y aplicar las técnicas para asar y hor  
near.
- \* Conocer las recetas estándar de cocina.
- \* Conocer las técnicas para evaluar por medio del  
olor, color y sabor los alimentos en mal estado.
- \* Conocer los tipos de cortes en las carnes.
- \* Conocer y aplicar técnicas para almacenar ali-  
mentos.
- \* Evitar el desperdicio del material sobrante al  
elaborar el platillo.
- \* Responder del equipo y materiales a su cargo.

\* Responsable ante el chef de mantener el costo de los alimentos según lo presupuestado.

\* Elaborar salsas.

\* Revisa diariamente la cámara fría, refrigeradores y mesa fría con el fin de que todos los alimentos o salsas del día anterior sean usados y aprovechados correctamente.

\* Elabora las órdenes de carenes frías.

\* Controla y sirve a los meseros los siguientes alimentos: plato de frutas, fruta en almíbar, pasteles, -- fíanes, gelatinas, jugos, helados, etc.

**REQUERIMIENTO DEL PUESTO:**

**ESCOLARIDAD:** Deben saber leer y escribir. Tener conocimiento sobre los condimentos que llevan los platillos así como el tiempo de cocimiento.

**EXPERIENCIA:** Debe tener experiencia mínima de tres años.

**HABILIDAD:** Tener habilidad para cocinar, Es responsable directo ante el chef de la elaboración de los platillos.

**CONDICIONES DEL TRABAJO:** Los cocineros van a estar en el interior de la cocina, la mayor parte del tiempo van a estar de pie. La cocina debe tener buena ventilación, iluminación, debe estar siempre bien limpia.

**PERFIL.**

**EDAD:** Deben ser personas que oscilen entre los 30 y 40 años. Deben ser fuertes y no importa ni el sexo ni el estado civil.

## DESCRIPCION DE PUESTO.

DENOMINACION DEL PUESTO:

Steward.

No. DE PERSONAS EN EL PUESTO:

2.

JEFE INMEDIATO:

Chef.

OBJETIVO DEL PUESTO:

Lograr la limpieza en las cocinas.

DESCRIPCION GENERICA:

Responsable de tener limpia la cocina, así como - el buen uso y manejo del equipo y máquinas.

## DESCRIPCION ESPECIFICA:

- \* Limpieza general del área de cocina.
- \* Conoce y opera la máquina para lavar vajilla y cristalería.
- \* Aplica los productos para la limpieza.
- \* Controla la temperatura de la máquina.
- \* Acomoda loza y cristalería por tamaños.
- \* Limpia el plaqué.
- \* Lava ollas cacerolas y marmitas.
- \* Limpia el área de recepción de alimentos.
- \* Al final del día desinfecta la máquina lava loza, limpia muebles de descarga, lava azulejos, tarimas, la



vabos, acomoda canstillas, hieieras, escobas, lava plan--  
chas, parrillas, salamandras, baños marla, muebles de ace-  
no, acciteros, repisas, limpia el cochambre de la estufa--  
y lava las campanas, etc.

## REQUERIMIENTO DEL PUESTO.

- ESCOLARIDAD:** Que sepa leer y escribir, que tenga conocimiento del uso de los líquidos para limpiar, que conozca el manejo de la máquina para lavar la vajilla.
- EXPERIENCIA:** Debe tener experiencia mínima de -- seis meses.
- HABILIDAD:** Debe tener habilidad en el manejo de la máquina así también para el uso de limpiadores.
- RESPONSABILIDAD:** Ante el chef es responsable de la limpieza de la cocina.
- CONDICIONES DE TRABAJO:** El steward va a realizar trabajos pesados.
- PERFIL.**
- EDAD:** Que tenga entre los 18 y 24 años. - No importa su estado civil y que -- sea del sexo masculino, fuerte.

**DESCRIPCION DE PUESTO.**

**DENOMINACION DEL PUESTO:** *Cajera.*

**No. DE PERSONAS EN EL PUESTO:** *1*

**JEFE INMEDIATO:** *Capitán de meseros.*

**OBJETIVO DEL PUESTO:** *Controlar las comandas, y cobrar las cuentas a los clientes.*

**DESCRIPCION GENERICA:** *Sella las comandas para que puedan ser surtidas y maneja la cuenta de lo que consumen los clientes.*

**DESCRIPCION ESPECIFICA:**

- \* *Lleva el control de las cuentas y comandas.*
- \* *Es la encargada de cobrar los cheques.*
- \* *Sella las comandas.*
- \* *Hace las sumas de las cuentas de los clientes.*
- \* *Es la encargada de hacer el corte de caja.*

## REQUERIMIENTOS DEL PUESTO.

- ESCOLARIDAD:** Que tenga la carrera técnica en contabilidad o que haya estudiado para secretaria y tenga conocimiento en operaciones.
- EXPERIENCIA:** Experiencia mínima de ocho meses.
- HABILIDAD:** Debe ser eficiente en el manejo de cuentas.
- RESPONSABILIDAD:** Es responsable directa ante el capitán de meseros de que las comandas servidas sean las selladas y que el corte de caja sea el correcto.
- CONDICIONES DE TRABAJO:** Va a estar detrás de un escritorio en el que tendrá una máquina registradora y una caja ella siempre va a estar sentada.
- PERFIL:**
- EDAD:** Que tenga entre los 22 a 45 años, - no importa el sexo ni el estado civil, que tenga buena presentación.

## CAPITULO 3

RECLUTAMIENTO Y SELECCION DE PERSONAL PARA  
LOGRAR LA EFICACIA EN EL SERVICIO.

En este capítulo veremos por qué es importante la selección de personal en qué momento se hace el reclutamiento del mismo así como la inducción. Trataremos el objetivo de hacer una selección, la importancia que ésta tiene y el proceso que debe seguirse para lograr un mejor resultado cubriendo los puestos con el personal idóneo.

## 3.1 OBJETIVOS DE LA SELECCION.

El objetivo principal de la selección de personal es el de analizar las habilidades y capacidades de los solicitantes a fin de decidir, sobre bases objetivas, cuáles tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto y posibilidades de desarrollo futuro. Para lograr la mejor colocación del individuo al puesto y la adaptación --- pronta al mismo.

Lo que la selección de personal persigue es:

a) Lograr un equilibrio entre las personas contratadas y las necesidades de fuerza de trabajo.

b) Que exista satisfacción de los empleados en el puesto, logrando una estabilidad personal.

a) La utilización máxima de potencialidades y capacidades especiales de los recursos humanos.

El objetivo específico de la selección es la determinar en cuenta diferentes criterios como ¿a qué nivel se va a seleccionar?, ¿qué requisitos exige cada puesto?, ¿cuáles son las limitaciones y políticas de la empresa?

La principal meta del proceso de selección exacta en la utilización de los medios disponibles para permitir la identificación de personas cuyos requisitos cumplan con las especificaciones de trabajo para cada puesto en las organizaciones.

Por lo dicho anteriormente es necesario hacer una selección adecuada, ya que dentro de una organización existen diferentes elementos con los que se hace posible su funcionamiento, como son el elemento técnico, material y humano, este último es el más importante ya que es el que le da funcionalidad a los otros. Refiriéndonos al servicio que va a prestarse en un restaurante es primordial porque el cliente quedará satisfecho si fue atendido como él lo esperaba.

### 3.2 IMPORTANCIA DE LA SELECCION.

La selección de personal es importante porque -- equipar las habilidades, intereses, aptitudes y personalidad de los solicitantes con las especificaciones del puesto.

El progreso de toda empresa radica primordialmente en la capacidad y eficiencia de su personal, es decir - sus recursos humanos ya que es un error creer que según -- los recursos materiales de los que disponga una empresa será la eficacia que obtenga. Porque si el elemento humano no mueve las máquinas con habilidad, eficiencia, inteligencia e interés, éstas no darían la productividad que se espera de ellas.

Una selección exitosa de personal asegura:

- a) Una mayor eficiencia en el empleado.
- b) Satisfacción personal para el trabajador.
- c) Menor grado de ausentismo.
- d) Mejor calidad en el trabajo.
- e) Mayores utilidades en la empresa.

Además la importancia de selección de personal - en un restaurante es fundamental ya que todo el personal " está relacionado de una forma directa o indirectamente, -- con el cliente por lo que la atención que debe brindársele tiene que ser de calidad para lograr un servicio eficaz.

### 5.3 PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL

Para que se logre una buena selección es importante que se sigan las siguientes funciones:

Reclutamiento.

Selección.

Inducción.

Integración.

Vencimiento de contratos de trabajo.

Diremos que el proceso se inicia cuando se presenta una vacante o una necesidad que origine la solicitud de personal para así usar los medios existentes de reclutamiento ya que éste nos dará un margen mínimo de error al agenciarlos candidatos con las características necesarias del puesto vacante.

Las fuentes de reclutamiento pueden ser internas en el caso de que un empleado del restaurante esté capacitado para el puesto vacante o en su defecto si se le ven las aptitudes necesarias para éste; o en el caso que lo recomienda un empleado de confianza, pero si no se dan estos casos recurriremos a las fuentes externas dependiendo del puesto utilizaremos la radio, instituciones educativas, agencias de colocaciones.



Pasaremos a la selección preliminar con la solicitud, siendo éste el primer paso de la selección y es el primer contacto que tiene el solicitante con la empresa. El solicitante debe llenar la hoja de solicitud en donde deberá mencionar los datos más importante como nombre, domicilio, lugar de nacimiento, edad, experiencia en el trabajo, estudios, referencias. Para que en la selección preliminar de acuerdo a los datos se seleccionen a las personas que se crean que cumplan más con los requisitos. Ya que después se hará la entrevista preliminar esta se hace para eliminar a solicitantes ineptos o sin interés que han pasado la fase preliminar; ya que en esta entrevista podremos comparar al solicitante y los requisitos específicos del trabajo, también nos proporcionará un medio para observar su aparición personal, su voz, sus maneras y características similares. Asimismo, la entrevista proporciona a los aspirantes datos sobre su futuro empleo.

Después se hará pruebas de empleo ya que es una medida para evaluar ciertas características del individuo y así saber aspectos de los candidatos para ocupar el puesto en la organización y ver si llena los requisitos del mismo.

Será necesario hacer la comprobación de antecedentes debido a que la mayoría de los solicitantes a un puesto están ansiosos de obtener empleo, se piensa que muchos de -

ellos pueden llegar a distorsionar la información relativa a sus habilidades y su experiencia, algunos proporcionan información completamente falsa con el objeto de alcanzar su objetivo. Haciendo después una entrevista de evaluación la que consiste en tener una conversación con el solicitante para ver si es la mejor para ocupar el puesto. Ya que se ha comprobado que la persona es la adecuada para ocupar la vacante se le hará un examen médico ya que en este tipo de empresas es de suma importancia que los empleados sean gente sana ya que tienen contacto directo con los alimentos -- que el cliente ha ordenado.

Una vez que se ha tomado la decisión de contratar lo debemos pasar a otras de las funciones que es la de la inducción que consiste en darle al trabajador toda la información necesaria y realizar todas las actividades pertinentes para lograr su rápida incorporación.

## CAPITULO 4: EL SERVICIO

En este capítulo trataremos lo que es el servicio, la forma en que se puede desarrollar el servicio y qué es lo que el cliente espera en el servicio.

### 4.1 QUE ES EL SERVICIO.

Los restaurantes ofrecen al público servicio y un producto. El servicio es lo que el cliente desea y espera recibir. Si el servicio es bueno debe irse mejorando hasta llegarlo a convertir en un arte; no se debe tener limitación alguna, se se quiere que el cliente se vaya satisfecho con nuestros servicios; ya que los comensales serán las personas más importantes y así debemos hacerlos sentir. Y el producto son los alimentos o bebidas que se sirven.

El servicio puede ser fijo o móvil. Servicio fijo es aquel que se ofrece en una localidad establecida, mientras que el servicio móvil es el que se ofrece en ocasiones especiales, en salones donde lo general no se preparan alimentos.

Dentro del servicio debemos de tomar en cuenta; la limpieza del local, del personal, rapidez en atender, variedad en la comida, calidad de las materias primas, la pre

sentación de los platillos, un ambiente agradable, seguridad, confort, cortesía del personal y capacidad del administrador que se pondrá de manifiesto en:

- Acertado manejo de relaciones públicas con los clientes y empleados.
- Cortesía en todo su trato.
- Dinamismo, iniciativa y energía en sus acciones así como conocimiento de las técnicas de administración.

#### 4.2 FORMAS DEL DESARROLLO DEL SERVICIO.

No es en realidad que el servicio se clasifique, sino que el desarrollo puede llevarse a cabo de dos formas que es el servicio informal y el servicio formal; que a continuación se explica en qué consiste cada uno de ellos:

**SERVICIO INFORMAL.** - Cuando llegan los clientes al establecimiento, serán recibidos por un capitán o un mesero quien los acompañará a la mesa, ésta de acuerdo al número de personas. Una vez que estén sentados el empleado entregará la carta del menú, dando un tiempo razonable antes de tomar la orden; mientras tanto se servirá el agua y recogerá los servicios en los lugares en donde no haya comensales. Ya que ha tomado la orden, servirá las bebidas y enseguidapan y mantequilla.

Siempre que un empleado se aproxime a una mesa de berá saludar a los comensales. Asimismo, cuando los clientes se retiren deberá dar las gracias a los mismos.

La charola nunca se va a colocar en la mesa de -- los comensales sino que siempre se va a apoyar en las tije- ras. Es de ahí donde se van a tomar los platos servidos en la cocina para colocarlos sobre la mesa de los clientes. - Antes de servir el postre es necesario retirar el pan y la mantequilla.

SERVICIO FORMAL.- Cuando un cliente entre al res- taurante, le dará la bienvenida el capitán de meseros. Con cortesía le preguntará si hizo reservación previa y en tal- caso, lo acompañará a la mesa asignada y le ofrecerá algún- aperitivo. Si no tiene reservación lo pasará a una mesa va cante.

Antes de que el cliente tome asiento se le debe - retirar la silla para que le sea más fácil sentarse. El -- primer contacto con el cliente es decisivo en la imagen y - prestigio del establecimiento.

Después de retirar los servicios de los lugares - en donde no haya clientes y de servir el agua, se tomará la orden. Posteriormente se procederá a servir el primer tiem po, que por lo general se trata de un entremés frío. La so

pa y el plato fuerte sirviéndose después. Los platos se re-tirarán uno a uno, se recoge el pan, la mantequilla, el sa-  
lero y pimentero. Se sugiere el postre y de acuerdo a éste se colocarán los cubiertos correspondientes o simplemente -  
se bajan el tenedor y la cucharita que están en la parte su-perior del plato. Al momento de recoger los platos donde -  
se consumió el postre se sugerirá algún digestivo; por últi-mo cuando el cliente lo solicite se le pasará la cuenta pro-curando siempre que sea boca abajo.

Durante el servicio, cuando se tengan que trans-  
portar copas estando limpias, se llevarán en la mano, boca-  
abajo y del pie y si están sucias se colocarán en una charo-  
la. La única copa que no se retira durante el servicio es-  
ta de agua a menos de que lo solicite el cliente.

Tanto en el servicio formal como en el informal, -  
para conseguir que éste sea óptimo y completo se deben ir -  
alternando los elementos tangibles con los intangibles:

- Tangibles: Consideramos como tangibles la comi-  
da, decoración, música ambiental, rapidez en el servicio, -  
limpieza, etc.

- Intangibles: Es todo aquello que no puede tocar  
se pero que sin embargo puede verse o sentirse como es el -  
caso de una sonrisa, un saludo, cortesía, amabilidad y un -

constante deseo de satisfacer al cliente. Ya que teniendo dentro del buen servicio estas cualidades lograremos que el cliente está más satisfecho y si por algún motivo el servicio fuera un poco lento o alguna falla imprevista si el mesero es amable, atento; los comensales esperarán de una forma menos impacientes que si no se contara con los elementos intangibles.

#### 4.3 EL SERVICIO ENFOCADO A LA ADMINISTRACION.

Empezar diciendo que la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñado para determinar y lograr los objetivos manifestados, mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. Por lo que pocas empresas son las que pueden tener éxito duradero si no utilizan una administración efectiva.

La administración imparte efectividad a los esfuerzos humanos, ayuda a obtener mejor equipo, plantas, oficinas, productos, servicios y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión e imaginación. El mejoramiento y el progreso son su deseo constante.

Como es sabido el proceso administrativo consta de cuatro fases que son: planeación, organización, ejecución y control. Que a continuación se definirá para así po-

ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

der determinar la relación que existe entre el servicio y la administración.

La planeación.- Es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones con respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se creen necesarias para alcanzar los resultados deseados. Es decir determinar por adelantado lo que se va a hacer y cómo se va a hacer.

Organización.- Es el establecimiento de relaciones efectivas de comportamiento entre personas de manera -- que puedan trabajar juntas con eficacia y puedan obtener -- una satisfacción personal al hacer tareas seleccionadas bajo condiciones ambientales dadas para el propósito de alcanzar alguna meta u objetivo.

Ejecución.- Es hacer que todos los miembros del grupo deseen alcanzar los objetivos y se esfuerzan en lograr los objetivos que el gerente desea que logren porque ellos así lo requieren.

Por lo general los esfuerzos favorables de la ejecución se obtienen tratando a los empleados como seres humanos y fomentando su crecimiento y desarrollo inculcándoles el deseo de superarse, reconociendo el trabajo bien hecho y asegurándoles un juego limpio.



Por último el control. - Es determinar lo que se está haciendo, esto es, evaluar el desempeño y, si es necesario aplicar medidas correctivas, de manera que el desempeño esté de acuerdo con los planes.

Después de conocer las definiciones anteriores, podemos decir que el servicio en un restaurante está altamente relacionado con la administración ya que para que pueda haber un buen servicio será necesario que con anterioridad haya habido una planeación empezando por la selección del menú; como también se deberá saber a qué clase de restaurante nos estamos refiriendo para así emplear el tipo de servicio correcto, es decir; si se empleará el servicio tipo americano, inglés, francés, etc.

La relación con la organización es que esta debe existir en el servicio desde que el cliente llega puesto -- que los empleados tienen ya sus tareas específicas y deben coordinarse para lograr el mejor resultado posible. Por ejemplo el capitán de meseros será quien dé la bienvenida al cliente, y los llevará a la mesa y tomará la orden, para después dársela al mesero quien será el que sirva los alimentos, y por último el garrotero será quien se encargue de levantar los platos sucios, pero todo esto debe hacerse mediante un procedimiento más detallado en el cual si no existe una organización no se lograrían los resultados que se quieren.

La ejecución se llevará a cabo cuando se esté siguiendo la orden y esto hacerlo con la mayor efectividad posible, ya que el propósito principal dentro de esta área es el de alcanzar los objetivos que en este caso es que el cliente esté complacido con el servicio que se le está ofreciendo.

Por último tenemos el control que como hemos dicho con anterioridad es el de evaluar el desempeño con el que se ha efectuado en este caso el servicio y esto podemos lograr observando la actitud del cliente ya que ésta nos demostrará si el cliente estuvo agusto y con deseos de volver en otra ocasión que en realidad es de gran importancia para el administrador.

Es así como se puede demostrar que para realizar un buen servicio es necesario el proceso administrativo, aunque en la mayoría de las veces el personal que interviene no conoce que existe este proceso pero si lo lleva a cabo.

## CONCLUSIONES

Fue de gran importancia realizar esta investigación porque pude darme cuenta de lo esencial que es el proporcionar un buen servicio en un restaurante; y esto me interesa gracias haber realizado estudios en administración de empresas con la especialidad en turismo, ya que este fue el motivo por el que me enfoqué a un ramo del turismo como son los restaurantes y en especial al servicio que éstos deben prestar, ya que es uno de los pilares fundamentales y el más importante en cuanto a la conservación de su prestigio. A través de él se juzga a veces no sólo la calidad de un establecimiento, sino del país entero, es por esto que también debemos considerar al personal a cargo ya que es sobre quienes recae en forma directa la responsabilidad de un buen servicio.

Las personas van a los restaurantes a satisfacer el apetito, pero les agrada que el tiempo que estén comiendo sean bien atendidos y que el lugar sea confortable; y como es el cliente la base primordial de este negocio obliga al restaurantero a tratarlo con justicia, corrección y cortesía porque de su aprobación dependerá el éxito de la empresa o en su defecto el fracaso de la misma.

Por último para que exista un buen servicio es importante también que el personal que labora tenga una buena

relación ya que si entre ellos hay conflictos podría reflejarse en la calidad del servicio.

## B I B L I O G R A F I A

BAEZ CASILLAS SIXTO.

"Descripción de puestos en hoteles, restaurantes  
y Bares"

Ed. Continental S.A. de C.V. México 1987.

215 p.

LUNDBERG DONALD E.

"Manual de organización y Administración de hoteles  
y Restaurantes"

Volumen 3 E. Oceano.

MUNOS ORTIS RAUL

"El Arte de servir en Hoteles y Restaurantes".

Ed. Diana, México 1981.

PARTIDA JUAREZ ANTONIO

"Manual de Administración de Restaurantes.

Universidad Autónoma de Guadalajara, Guadalajara  
Jal. 1975.

249 p.

RANGS MARTIN FERNANDO

GONZALES PUGA ANTONIO

"Administración de Alimentos y Bebidas".

Ed. Continental S.A. de C. V. México 1981.

135 p.

REYES PONCE AGUSTIN.

"Administración de Personal"

Ed. Limusa, México 1980.