

APROVISIONAMIENTO Y MONTAJE PARA SERVICIOS DE CATERING

Violeta Andreu Galdón

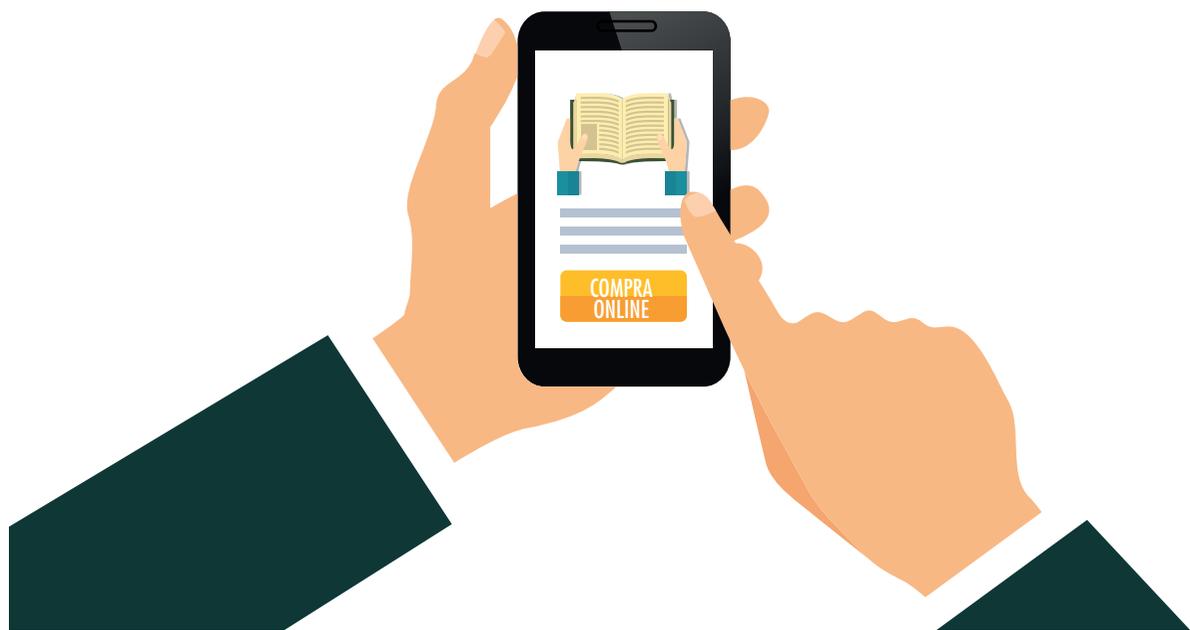
Muestra gratuita

IDEASPROPIAS
editorial

IDEASPROPIAS

editorial

 Compra este libro



Muestra gratuita

Aprovisionamiento y montaje
para servicios de catering

Muestra Gratuita

Muestra gratuita

Aprovisionamiento y montaje
para servicios de catering

Organización, almacenamiento y disposición
de materiales y géneros

Muestra gratuita

Muestra gratuita

Autora

Violeta Andreu Galdón (Barcelona, 1974) es diplomada en Dirección y Gestión de empresas hoteleras por la UAB (Universidad Autónoma de Barcelona). Además de ello, ha realizado diversos cursos entre los que cabe destacar el curso de RR.PP. (Relaciones Públicas), protocolo y azafata de congresos.

Así mismo, tiene una amplia experiencia en el ámbito de la restauración, donde ha trabajado en diferentes áreas.

Empezó su carrera profesional como camarera, llegando a alcanzar en 2008 la dirección de restauración del Teatro Nacional de Cataluña y en 2012 la dirección de Aramark Servicios de catering.

Ficha de catalogación bibliográfica

Aprovisionamiento y montaje para servicios de catering. Organización, almacenamiento y disposición de materiales y géneros

1.ª edición
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2014

ISBN: 978-84-9839-518-1
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 202

APROVISIONAMIENTO Y MONTAJE PARA SERVICIOS DE CATERING.
ORGANIZACIÓN, ALMACENAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE MATERIALES
Y GÉNEROS.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2014, respecto a la primera edición en español, por

© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-518-1

Depósito legal: VG 903-2014

Autora: Violeta Andreu Galdón

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpressiones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
1. Organización del departamento de montaje en instalaciones de catering	13
1.1. Departamentalización habitual según tipos de establecimiento de catering	15
1.2. Organización y formas de trabajo en el contexto profesional de catering	19
1.3. Relaciones con otros departamentos	20
1.4. Características, formación y funcionamiento de grupos de trabajo en un catering	24
1.5. Aplicación al catering del concepto de trabajo en equipo: el espíritu de equipo y la sinergia	28
1.6. Procesos de comunicación interpersonal en el catering: el <i>feedback</i> y la escucha efectiva. Barreras para la comunicación en catering y soluciones	31
1.7. Materiales y equipos de montaje de servicios de catering	36
1.7.1. Menaje reutilizable: cristalería, cubertería, mantelería y vajilla	37
1.7.2. Menaje desechable	44
1.7.3. Material diverso de mayordomía	46
1.7.4. Equipos: <i>trolleys</i> , cabinas, cestos y termos	47
1.7.5. Productos promocionales	57
1.8. Maquinaria y equipos habituales: identificación, funciones, modos de operación y mantenimiento sencillo	58
1.8.1. Cinta de montaje	58
1.8.2. Termoenvasadora	59
1.8.3. Termoselladora	61
1.8.4. Empaquetadora de cubiertos	63
1.8.5. Robots y semirrobots de montaje	64
1.8.6. Lector de tarjetas	66
1.9. Compañías de transporte con servicio de catering más habituales	68
1.9.1. Servicio de pago	70
1.9.2. Servicio gratuito	71

1.10. Diagramas de carga en contenedores según tipos de transporte	72
1.11. Especificidades en la restauración colectiva	76
1.11.1 Tipo de cliente	77
1.11.2. Presentación	78
1.11.3. Productos	80
1.11.4. Oferta gastronómica	81
1.11.5. Materiales utilizados	82
CONCLUSIONES	85
AUTOEVALUACIÓN	87
SOLUCIONES	91
2. El proceso de aprovisionamiento para servicios de catering	95
2.1. Almacén, economato y bodega	96
2.1.1. Solicitud y recepción: métodos sencillos, documentación y aplicaciones	96
2.1.2. Almacenamiento: métodos sencillos y aplicaciones	101
2.1.3. Controles de almacén	111
2.2. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno	116
2.2.1. Formalización y traslado de solicitudes sencillas	116
2.2.2. Ejecución de operaciones en el tiempo y forma requeridos	120
2.2.3. Documentación	126
2.3. Seguridad de los productos	127
CONCLUSIONES	131
AUTOEVALUACIÓN	133
SOLUCIONES	135
3. El proceso de montaje de servicios de catering	137
3.1. Fases	138
3.1.1. Puesta a punto de material y equipos	138
3.1.2. Interpretación de la orden de servicio	139
3.1.3. Aprovisionamiento de géneros y elaboraciones culinarias	145
3.1.4. Montaje del servicio de catering	150
3.1.5. Disposición para su carga	154
3.2. Tipos de montaje de servicios de catering más habituales	159
3.2.1. Montaje en catering de transportes	160
3.2.2. Montaje en catering de colectividades y a domicilio ...	161
3.3. Elaboraciones culinarias habituales en los distintos servicios de catering	167

3.4. El montaje de productos destinados a la venta a bordo en medios de transporte	170
3.4.1. Equipos: trolleys y cabinas	170
3.4.2. Productos: chocolates, tabaco, joyería, perfumería, alcohol e infantiles	171
3.4.3. Seguridad: candados, precintos numerados y cintas de acero. Trazabilidad de la venta a bordo	172
3.4.4. Almacenamiento: depósito fiscal, depósito aduanero y depósito nacional	173
3.4.5. Documentación habitual aprobada por la autoridad aduanera	174
CONCLUSIONES	177
AUTOEVALUACIÓN	179
SOLUCIONES	181
PREGUNTAS FRECUENTES	183
GLOSARIO	187
EXAMEN	191
BIBLIOGRAFÍA	195
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	199

Muestra gratuita

INTRODUCCIÓN

Para realizar un servicio de catering de la mejor forma posible, es necesario que todo el proceso se realice de forma correcta desde el principio, es decir, desde el momento en el que el cliente solicita un servicio. Todos los recursos, tanto materiales como humanos, se deberán gestionar adecuadamente para obtener los resultados esperados, por lo que será importante que el profesional conozca la organización de los departamentos de catering, el proceso de aprovisionamiento y el de montaje.

De esta manera, en la primera unidad didáctica se tratará la organización de los departamentos de montaje de catering, conociendo el tipo de empresas, los diferentes departamentos de cada una y los equipos, materiales y maquinaria que se utilizan en el montaje de un servicio de catering. Así mismo, se desarrollará cuál es la mejor forma de relacionarse entre las diferentes personas y departamentos, con el fin de generar una comunicación efectiva.

Se detallará, en la segunda unidad didáctica, el proceso de aprovisionamiento para servicios de catering. Cómo realizar la petición, la recepción y el almacenamiento de las materias primas y materiales, así como la documentación que interviene en estos procesos y la seguridad con la que se debe contar a la hora de tratar con diferentes productos son aspectos a los que se debe atender si se desea ofrecer un servicio final de calidad.

El proceso de montaje en sí, se detallará en la tercera unidad didáctica, en la que se establecerá todo lo necesario para que el montaje se realice de forma óptima, es decir, sus fases, los tipos de montaje comúnmente empleados, las elaboraciones más habituales y el montaje de productos destinados a la venta a bordo en medios de transporte.

Muestra gratuita

Aprovisionamiento y montaje para servicios de *catering*

1 Organización del departamento de montaje en instalaciones de *catering*

Objetivos

- Argumentar la importancia de mantener y cuidar los equipos y sacar el máximo provecho a los medios utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- Definir estrategias y pautas de actuación para el logro de comunicaciones efectivas desde el punto de vista del emisor, así como pautas de comunicación efectiva en cada caso y los errores más comunes que se cometen en la escucha activa.
- Identificar, durante una simulación, los puntos críticos del proceso de comunicación desarrollado, explicando puntos fuertes y débiles.
- Explicar las posibles consecuencias de una comunicación no efectiva, en un contexto de trabajo en *catering*.
- Explicar en qué consiste la escucha activa en un proceso de comunicación efectiva y sus componentes verbales y no verbales.
- Conocer el funcionamiento de las máquinas propias de los departamentos de montaje, tales como cintas transportadoras, empaquetadoras de cubiertos o máquinas de envasar.
- Definir en qué consiste el trabajo en equipo, el espíritu de equipo y la sinergia, identificando las posibles estrategias o variantes en las formas de trabajo individual o en grupo.

Contenidos

1. Organización del departamento de montaje en instalaciones de *catering*
 - 1.1. Departamentalización habitual según tipos de establecimiento de *catering*
 - 1.2. Organización y formas de trabajo en el contexto profesional de *catering*
 - 1.3. Relaciones con otros departamentos
 - 1.4. Características, formación y funcionamiento de grupos de trabajo en un *catering*
 - 1.5. Aplicación al *catering* del concepto de trabajo en equipo: el espíritu de equipo y la sinergia
 - 1.6. Procesos de comunicación interpersonal en el *catering*: el *feedback* y la escucha efectiva. Barreras para la comunicación en *catering* y soluciones

- 1.7. Materiales y equipos de montaje de servicios de catering
 - 1.7.1. Menaje reutilizable: cristalería, cubertería, mantelería y vajilla
 - 1.7.2. Menaje desechable
 - 1.7.3. Material diverso de mayordomía
 - 1.7.4. Equipos: *trolleys*, cabinas, cestos y termos
 - 1.7.5. Productos promocionales
- 1.8. Maquinaria y equipos habituales: identificación, funciones, modos de operación y mantenimiento sencillo
 - 1.8.1. Cinta de montaje
 - 1.8.2. Termoenvasadora
 - 1.8.3. Termoselladora
 - 1.8.4. Empaquetadora de cubiertos
 - 1.8.5. Robots y semirrobots de montaje
 - 1.8.6. Lector de tarjetas
- 1.9. Compañías de transporte con servicio de catering más habituales
 - 1.9.1. Servicio de pago
 - 1.9.2. Servicio gratuito
- 1.10. Diagramas de carga en contenedores según tipos de transporte
- 1.11. Especificidades en la restauración colectiva
 - 1.11.1. Tipo de cliente
 - 1.11.2. Presentación
 - 1.11.3. Productos
 - 1.11.4. Oferta gastronómica
 - 1.11.5. Materiales utilizados

Muestra gratuita

1.1. Departamentalización habitual según tipos de establecimiento de catering

Todas las empresas de catering, independientemente de su tamaño, se dividen en departamentos. Dependiendo del tipo de servicio al que se dediquen, existirán unos u otros departamentos que tendrán unas funciones definidas. Se pueden distinguir dos tipos de establecimientos de catering.

En primer lugar, se encuentran los servicios de catering para eventos especiales. En este caso, los eventos solicitados se realizan de forma puntual y tienen una imagen, formación y estructura concretas. En este grupo se encuadrarían los banquetes, celebraciones, convenciones, etc.

En segundo lugar, están las empresas de catering para colectividades y servicios de entrega de comida. Los servicios de estas empresas, también denominados restauración colectiva, suelen realizarse de forma regular con un servicio continuado para el mismo cliente, y tienen como finalidad cubrir las necesidades que le surgen como consecuencia de su actividad.

Ejemplo

Por una parte, un servicio de catering para eventos especiales es una celebración de los 20 años de actividad de una empresa, con un evento puntual y especial, una cena con espectáculo, y baile de toda la noche. Es un evento puntual. Por otra parte, un servicio a colectividades es el que se da en un hospital, de cuya actividad, dirigida a la sanidad pública, se generan necesidades como alimentar a sus pacientes. De esta forma, como el propio hospital no puede cubrir estas necesidades, contrata a una empresa que se encarga de ello y de la gastronomía, de forma continuada y regular.

La función principal de ambas empresas es elaborar comida en una cocina central y transportarla al lugar que establezca el cliente. Las diferencias básicas son las características que envuelven la elaboración de la comida. También se diferencian en si se dispone de personal de servicio y en qué estilo se sigue, dónde se realiza el catering, si es un evento completo con más opciones de servicio, si es necesario realizar montaje y de qué tipo, si es celebración, si es excepcional o regular, etc.

Cada tipo de establecimiento tiene unas características y unas necesidades, de las cuales depende la división en departamentos.

Existen unos departamentos funcionales y otros propios de la actividad de catering. Los funcionales son el departamento de administración, RR. HH (Recursos Humanos), PRL (Prevención de Riesgos Laborales), informática, compras, etc. Es importante señalar que la cantidad y el tipo de estos departamentos dependerán del volumen de la empresa y de las necesidades que tenga.

A continuación se detalla la departamentalización habitual específica de las empresas de catering según el tipo de establecimiento, de forma que se diferenciará entre los establecimientos de servicios especiales y los de servicios a colectividades. Los establecimientos de **servicios especiales** se dedican a la realización de eventos que necesitan un servicio completo, que se desarrolla en varias fases:

- 1.º Comercialización del servicio.
- 2.º Creación del presupuesto.
- 3.º Producción.
- 4.º Montaje de la sala.
- 5.º Servicio.
- 6.º Recogida.

En este tipo de establecimientos suelen existir tantos departamentos como partes del proceso tiene el servicio. A continuación, se estudiarán los diferentes departamentos que los componen, los cuales son: departamento comercial, departamento de creación de presupuestos, departamento de producción (el cual se subdivide en tres) y, finalmente, departamento de administración y cobros.

El departamento comercial se encarga de la cartera de clientes, tratando con estos los detalles del evento. Habitualmente, es el consumidor quien contacta con el departamento comercial solicitando un evento especial. Además de ello, debe encargarse de controlar y supervisar que todo salga como el cliente ha pedido el día de la realización del evento e, incluso, en algunos casos de seguir el proceso de cobro de los mismos.

El siguiente es el departamento de creación de presupuestos. Este se encarga de realizar el presupuesto del evento solicitado por el departamento comercial

según las características detalladas. Ofrece un precio de coste a nivel interno y un precio de venta para el cliente.

Otro de los departamentos que integran los establecimientos de catering de servicios especiales es el departamento de producción. En él es donde se prepara y se realiza todo lo necesario para dar vida al evento, y se subdivide en tres, tal y como se expone a continuación.

Subdivisiones del departamento de producción	
Cocina central	Lugar donde se prepara y se elabora toda la gastronomía
Servicio o sala	Diseña el tipo de servicio y determina las necesidades de material y logística que este va a tener
Montaje y logística	Proporciona todo lo necesario para cubrir las características del evento, de su logística y de su montaje

El último es el departamento de administración y cobros. Este se encarga de elaborar la prefactura y la factura, y de cobrar el evento una vez realizado. También controla los gastos reales y los pagos que deriven del propio evento.

Hay que tener en cuenta que, aunque este es un ejemplo de departamentalización muy habitual, la distribución dependerá de cómo cada empresa quiera distribuir el trabajo de la realización del evento. Esta distribución puede variar en función del tamaño de la empresa, la filosofía de trabajo, o las características físicas de la misma.

Ejemplo

Una empresa de catering puede tener su propio almacén con todo el material necesario o alquilar el material, y encargarse exclusivamente del montaje el mismo día del evento. Lo mismo sucede con la cocina, ya que, en caso de que esta no exista, el departamento de producción puede colaborar con otra empresa que realice esta parte del trabajo.

Con respecto a los establecimientos de **servicios a colectividades**, en ellos el número de departamentos suele ser más reducido, ya que habitualmente este servicio de catering no es exclusivamente su única actividad, sino que es una actividad que refuerza otros servicios que da la propia empresa a su cliente.

En cuanto a sus características, es importante indicar que la restauración colectiva es aquella que se realiza para un colectivo amplio de personas que,

por su condición personal o profesional, necesitan ser atendidas en un lugar determinado sujeto a una oferta y servicio específico. En este caso, el servicio cuenta con las siguientes fases:

- 1.º Comercialización del servicio.
- 2.º Producción de las elaboraciones.
- 3.º Transporte y entrega.

Con respecto a sus departamentos, el primero es el departamento comercial y de administración. En él es donde se trata con el cliente las características del servicio, que será un servicio habitual, dentro del cual puede aparecer uno puntual que, en ese caso, se solicitará directamente al departamento de producción.

Este departamento también se encarga de gestionar el cobro y de hacer seguimiento del servicio prestado. En este caso, el departamento comercial es el primer contacto de la empresa de colectividades, pero una vez realizado, el contacto diario es el propio departamento de producción que está en constante interacción con el cliente. En este caso puede ser el departamento comercial o el de producción el que diseñe el presupuesto en función de cómo cada empresa lo tenga definido.

El siguiente es el departamento de producción o cocina, en el cual se gestiona toda la elaboración gastronómica definida para el servicio.

Finalmente, existe el departamento de logística o montaje. En este se incluye el transporte y la entrega de las elaboraciones gastronómicas, incluyendo la colocación de las mismas en los recipientes adecuados para asegurar su llegada en óptimas condiciones al cliente final.

Conviene añadir que existen empresas de colectividades que se dedican exclusivamente a la producción y entrega, como por ejemplo, las que dan servicios a los aviones, trenes o cualquier medio de transporte.

Como sucede en el anterior tipo de establecimientos, estos departamentos pueden variar en función de cada empresa, de su política y en este caso de su actividad, es decir, de si es la principal o es complementaria de otros servicios que se ofrecen al cliente.

El departamento de montaje en algunas empresas puede estar dentro del departamento de logística, o dentro del departamento de producción, ya que

ambos engloban una parte importante de montaje en distintos momentos del servicio, aunque ello dependerá de la filosofía de cada empresa.

1.2. Organización y formas de trabajo en el contexto profesional de catering

Aunque cada empresa en particular tiene una organización y formas de trabajo diferentes, existen unas fases básicas para todo este tipo de empresas. La organización y las formas de trabajo en el contexto profesional de catering se basan en seguir diferentes fases en el proceso, las cuales se detallan a continuación.



El primer paso para realizar un evento es el contacto con el cliente, hecho que comienza en el departamento comercial. Las personas que lo forman son la primera imagen que el cliente se hace de la empresa, por lo que es necesario tratarlo como si su evento fuese único y especial.

Una vez que se conoce al cliente se realizan reuniones, visitas o encuentros con él tantas veces como sea necesario para entender bien cuáles son sus ideas y, de esta forma, poder satisfacer sus expectativas. Este departamento es la voz del cliente dentro de la organización del evento.

Una vez claro el deseo del cliente, se diseña el evento proporcionando la seguridad de que todo saldrá según lo planeado, mostrando las capacidades internas de los demás departamentos y apoyándose en ellas.

Una vez el departamento comercial tiene claro cómo debe ser el evento, se realiza la primera oferta de presupuesto en base a los costes estipulados por sus características. Si es necesario, se obtendrá la información de los demás departamentos, lo cual se hará en el caso de que no se tenga esa información de antemano, ya que hay algunas empresas que tienen unos costes cerrados o unas plantillas de precios según sus características.

Cuando el cliente ha aceptado el presupuesto y la descripción de cómo se realizará el evento, pasa a ser el departamento de producción el que se debe encargar de todos y cada uno de los detalles, de planificar cómo realizar el servicio y de hacerlo posible.

Una vez realizado el evento, se facturará y se valorará el coste real en relación con el presupuesto para ver si se realizó de forma correcta y, en el caso de que no sea así, se deberá tener en cuenta para corregir errores en otra ocasión.

Cada departamento debe estar muy bien organizado y estructurado, especialmente el de producción, para poder tener un mayor control de todos los materiales, pedidos, compras, etc. Conviene señalar que puede ser que en alguna de las empresas de catering, sobre todo en las pequeñas, no exista el departamento Comercial y que los mismos responsables de producción sean los comerciales del evento.

El servicio de catering es un trabajo de colaboración entre departamentos donde la organización es imprescindible, de forma que es necesario seguir con un proceso o unas pautas de trabajo marcadas para optimizar tiempo y dinero a la empresa y ajustar los costes a la realidad. De esta manera, para poder ser efectivos y ágiles hay que mantener una relación directa con los demás departamentos y apoyarse los unos a los otros.

1.3. Relaciones con otros departamentos

Una de las claves del éxito en un servicio de catering es la buena relación entre departamentos a lo largo de la creación del evento.

En un primer momento, se producen relaciones interdepartamentales en la fase del diseño del evento para elaborar el presupuesto, ya que cada departamento conoce mucho mejor su funcionamiento y características, así como las necesidades que derivan de cada servicio.

Esta comunicación también deberá existir mientras se prepara el servicio, de forma que entre los departamentos de producción haya una colaboración total para evitar posibles aumentos de coste, lo cuales duplicarían los pedidos de material o de personal.

Tanto en empresas de servicios especiales como en aquellas dedicadas a colectividades, cada departamento hace listados de material, personal, maquinaria y transporte necesarios que entre ellos deben confirmar.

Es habitual programar reuniones periódicas para que todos los departamentos pongan en común la situación del proyecto, posibles mejoras, etc. Así mismo, en caso de que surja algún imprevisto también se establecerán reuniones para poder solventarlos de la mejor forma posible.

Para poder unificar todas estas necesidades, se generan distintos **documentos** que deben compartir los departamentos, como el listado de materiales necesarios, de personal necesario (tabla fija de referencia) y de gastronomía.

En el **listado de materiales necesarios** se incluyen aquellos que se necesitarán para realizar el servicio, su precio, la cantidad necesaria y el total pedido.

El encargado de crear este documento es el departamento de producción, el cual lo realiza cuando se diseña el servicio. Este documento se debe revisar a lo largo del proceso de producción, y se puede cambiar dependiendo de las necesidades que haya que cubrir.

En algunas empresas, este documento existe como plantilla con todo el material disponible y las columnas de cantidad a rellenar, aunque también cabe la posibilidad de que la lista de material esté en blanco y se vaya rellenando.

A continuación, se expone una tabla que ejemplifica este tipo de documento, en la que se expone el tipo de material necesario, la cantidad de unidades, el gasto por unidades y el coste total en conjunto.

Listado material necesario				
Cristalerías	Mod. Princesa	Mod. Mondial	Unidades	Total €
	€/Unidad	€/Unidad		
Copa de agua	0,14 €	0,40 €	1	0,54 €
Copa de vino tinto	0,14 €		1	0,14 €
Copa de vino blanco	0,14 €		1	0,14 €
Copa de cava	0,14 €	0,40 €	1	0,54 €
Copa de balón	0,22 €		1	0,22€
Copa de licor	0,14 €		1	0,14 €
Catavino	0,18 €		1	0,18 €
Vaso de tubo	0,10 €		1	0,10 €
Vaso de refresco	0,10 €		1	0,10 €
Vaso de cerveza	0,14 €		1	0,14 €
			Total:	2,24€

Otro de los documentos que se utilizan para agilizar las relaciones entre departamentos son los que establecen el **listado de personal necesario**. Las tablas que se utilizan para esta función pueden ser más o menos sencillas, dependiendo de las necesidades de cada servicio.

A continuación, se desarrolla una **tabla fija de referencia**, en la que se relaciona el tipo de servicio con el número de personas que acuden a un evento de determinadas horas y con la cantidad de personal necesario para cada uno, para poder calcular así los costes, tanto totales como por persona (pax.).

Estos documentos los elabora el departamento de producción en la fase de desarrollo de presupuesto y, al igual que en el caso anterior, puede cambiar en función de las necesidades que vayan surgiendo a lo largo del proceso de producción.

Tabla fija de referencia						
Tipo servicio	N.º pax.	N.º horas	N.º camareros	N.º cocineros	Total coste	Total coste pax.
Cóctel, copa de vino y aperitivo	50	4	2	1	289,04 €	5,78 €
Cóctel, copa de vino y aperitivo	100	4	4	2	578,08 €	5,78 €
Cóctel, copa de vino y aperitivo	150	4	6	2	783,44 €	5,22 €
Cóctel, copa de vino y aperitivo	200	4	8	3	1.072,48 €	5,36 €
Cóctel, copa de vino y aperitivo	250	4	10	3	1.277,84 €	5,11 €
Cóctel, copa de vino y aperitivo	300	4	12	4	1.566,88 €	5,22 €

Además estos listados, para eventos más especiales existen diferentes posibilidades de documentos en función de las características de los mismos.

Con relación a ello, un ejemplo de documento más complejo es el que corresponde, por ejemplo, al servicio de una boda. En él se detalla el personal

necesario para realizarlo, junto con las horas de trabajo para, de este modo, poder calcular el total de los costes de personal.

Además de ello, en este documento se puede asignar el precio de desplazamientos, dietas, selección, uniformes y coches, así como un apartado donde figure una parte del presupuesto destinado a imprevistos que puedan surgir.

Finalmente, el **listado de gastronomía** es otro de los documentos a cubrir, en el cual se incluyen tanto las elaboraciones como las bebidas que se van a necesitar para realizar el servicio, así como su precio en función al número de personas asistentes, con el fin de poder calcular el margen total por persona y así establecer el precio de venta.

Este documento se crea en la fase de presupuesto, por parte del departamento de cocina. El caso de que haya cambios que se realicen en la planificación del servicio, es posible que también se den en las necesidades de materias primas, por lo que este documento podrá cambiar.

Listado de gastronomía					
Personas asistentes:	10				
Precio por persona:	6,75 €				
Precio total:	67,50 €				
Materia prima					
	Cantidad	Precio unidad	Total	Total pax.	
Cerveza	10	0,48 €	4,8 €	0,5 €	
Agua	0	0,35 €	0,0 €	0,0 €	
Canapé	20	0,75 €	15 €	1,5 €	
Refrescos	10	0,80 €	8,0 €	0,8 €	
Cava 1551		0,74 €	0,0 €	0,0 €	
Mini <i>chic</i>		0,10 €	0,0 €	0,0 €	
Pasta de té		0,06 €	0,0 €	0,0 €	
Mini <i>pizza</i>		0,45 €	0,0 €	0,0 €	
Bizcocho		0,25 €	0,0 €	0,0 €	Margen por pax.
		Total: 27,8 €		2,8 €	41,19%

Para evitar posibles confusiones o descuidos, todo se debe realizar por escrito: el presupuesto, la propuesta, los pedidos y cualquier otra cuestión relacionada con el servicio, de forma que cualquier departamento tenga acceso a la información.

1.4. Características, formación y funcionamiento de grupos de trabajo en un catering

Los **grupos de trabajo** son aquellos que están compuestos, por una parte, de personal que pertenece a la empresa y tiene un empleo fijo dentro de ella y, por otra parte, de personal que solo colabora con la empresa cuando se realiza un catering en eventos concretos.

El grupo de trabajo puede ser esencialmente el componente diferenciador entre una empresa de catering y otra. Algunas de las características de los grupos de trabajo son la imagen de unidad, la filosofía de empresa y los objetivos y la implicación en esta.

A pesar de ser temporales, suelen estar compuestos siempre por las mismas personas. Existe una cartera de personal propia de la empresa que va formando y adquiriendo experiencia, por lo que puede ir escalando puestos en la misma. Este personal temporal suelen ser estudiantes o personas que pueden pasar una temporada sin trabajar.

El personal fijo tiene mayor responsabilidad. Es quien se encarga de hacer cumplir la filosofía de la empresa y quien vela por los bienes de la empresa, ya que forma parte de ella.

Son muchos los factores que influyen en la correcta realización del servicio, y el factor humano es uno de los más importantes, sobre todo en relación con el trabajo en grupo. El personal que conforma los grupos tiene que reunir una serie de **características**, que se explicarán a continuación.

Además de ofrecer una actitud amable hacia los clientes y compañeros, el personal de un grupo de trabajo de catering debe mostrar una predisposición a los posibles cambios de última hora que pueden ocurrir por cambios del cliente.

Así mismo, debe existir una colaboración en todo momento con el resto de compañeros, tanto del propio departamento como de otros, para que la realización del evento sea óptima.

Otro de los aspectos a tener en cuenta es la actitud de servicio, ya que lo importante, en este caso, es mostrar una disposición a satisfacer al cliente.

Es de gran trascendencia mantener orden, limpieza y pulcritud en la zona de trabajo, con el objetivo de facilitar el servicio a todo el grupo, sobre todo si

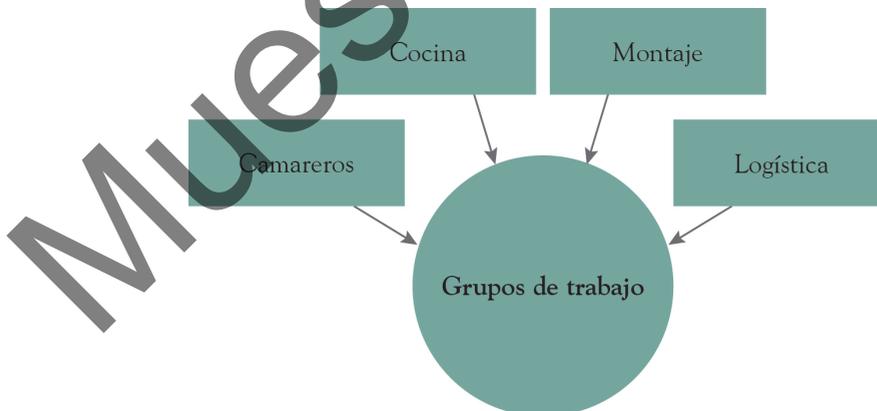
se trabaja con alimentos, los cuales no pueden sufrir ninguna alteración en el proceso.

Por último, otra de las características que debe reunir el equipo de trabajo de un catering es la responsabilidad, ya que todos y cada uno de los miembros del equipo que forma el servicio del evento son fundamentales y, en ocasiones, los pequeños errores personales por falta de responsabilidad e implicación pueden causar grandes dificultades. En el siguiente esquema se recogen a modo de resumen las características de los grupos de trabajo que se acaban de explicar.



Conviene añadir que se pueden establecer varios grupos de trabajo dentro de las organizaciones dedicadas al catering, dependiendo de la empresa y de sus necesidades.

La clasificación de estos grupos se realiza por departamentos funcionales, de forma que se establecen cuatro grupos, los que se exponen a continuación:



El catering es un sector en el que hay mucha competencia y se producen cambios y novedades cada cierto tiempo. Por esto, es fundamental que los trabajadores reciban formación, con el fin de mejorar el servicio que se le ofrece al cliente.

La formación en manipulación de alimentos y en riesgos laborales es fundamental en cualquier empresa de catering.

Para poder trabajar en un catering y participar en los procesos que este conlleva (recepción, almacenaje y recepción de mercancías) ante todo hay que realizar la formación de manipulador de alimentos para poder actuar con la responsabilidad y honradez que estos procesos requieren, ya que se está en contacto con alimentos aunque no se elaboren directamente.

AESAN (Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición) publicó un documento de orientación sobre la formación de manipuladores de alimentos, del que se extrae la siguiente afirmación:

«Es aconsejable que aquellas personas interesadas en acceder a una actividad profesional como manipuladores de alimentos, enriquezcan su currículum vitae, con la realización de cursos de formación (formación profesional, higiene alimentaria, etc.), así como documentándose con libros, artículos, folletos, etc., relativos a estas materias.» (2010)

Esta formación debe proporcionarla la propia empresa, ya que es su obligación a la hora de incorporar una persona nueva. Ello se llevará a cabo con la entrega de un manual que hay que leer y, al acabar, realizar un cuestionario que el departamento de prevención de riesgos de la empresa (en caso de que lo haya) debe corregir para dar la validación.

Esta formación tiene una validez de 4 años en la misma empresa y, en el caso de que se cambie, se debe realizar de nuevo, o renovarla al pasar este periodo. Tras la formación, el profesional obtendrá un diploma que deberá tener guardado la empresa, para así mostrarlo en caso de inspección.

Otra formación imprescindible es la de PRL. La empresa está obligada a darla a sus colaboradores, primero de forma informativa, cuando se incorporan nuevos empleados y seguidamente de forma presencial. De todo ello debe haber un registro escrito por si se produce algún problema o accidente laboral, de forma que se dé lugar a una inspección. Esta formación también se puede ampliar con cursos en línea por módulos de horas.

Importante

Estas dos formaciones son obligatorias, de manera que cada colaborador debe realizarlas y, además, deben ser promocionadas por la empresa.

En los casos de los camareros, el personal de catering puede recibir formación de atención al cliente que ayuda a aprender a comportarse delante del mismo, verbal y corporalmente, así como controlar cualquier situación mostrando serenidad y actuando de forma resolutiva.

La formación práctica puede darla la misma empresa, aunque el mismo trabajador puede realizar algún curso por su cuenta.

Con respecto a los grupos de cocina, resulta evidente aquí la necesidad de formación sobre la manipulación de alimentos, la cual puede ser ofrecida por la empresa. Así mismo, para la elaboración de platos en cocina se necesita un título de técnico en cocina como mínimo.

En el grupo de montaje y logística, la formación que puede resultar necesario es el curso de carretilla, el cual también puede ser proporcionado por la empresa, para que así se pueda manipular toda la maquinaria necesaria en la realización del evento, como una carretilla eléctrica, una transpaleta, etc.

Esta maquinaria facilita el transporte del material, ya que permite llevar un mayor volumen, además de la carga de camiones y la colocación ordenada en grandes almacenes en el caso de que la empresa disponga de ellos.

El **funcionamiento** de los grupos de trabajo en cada departamento se basa en una jerarquía impuesta de forma natural por un tema de control, de embudo para reducir riesgos. A continuación se detalla esa jerarquía desde el cargo más alto al más bajo.



La responsabilidad recae sobre el rango más alto de los expuestos, pero la realización física del evento la realiza el personal base y sus ayudantes. Se trata de un sistema piramidal, ya que a medida que sube se reduce la cantidad de personas que pertenecen a ese escalafón.

La información del evento la tiene el responsable del departamento que la comunica a su ayudante, y este a la vez la da al personal base.

A las reuniones acude el responsable o, en caso de necesidad, el ayudante del responsable, y estos a su vez son los que deben dirigir su departamento dando la información que han recibido.

1.5. Aplicación al catering del concepto de trabajo en equipo: el espíritu de equipo y la sinergia

El **trabajo en equipo** es aquel en que un grupo de personas realizan tareas individuales para conseguir un objetivo común.

En el catering, el trabajo en equipo es fundamental, ya que cada miembro del equipo realiza una parte sumamente importante del evento. Conseguir realizar un evento llegando a las expectativas del cliente significa que hay una gran comunicación interna, colaboración y unidad importante que llega a comprender la voluntad del cliente consolidando su grado de satisfacción.

Según Vincent Lombardi, «el compromiso individual para un trabajo en equipo es lo que hace el logro del equipo, lo mismo es en una compañía, una escuela y en la familia.»

Es importante señalar que, en ocasiones, es difícil darse cuenta de la trascendencia de las diferentes acciones que se realizan en la cocina y de las posibles consecuencias.

Ejemplo

Si una persona del equipo de cocina no se lava bien las manos o no usa guantes para tocar el producto terminado, podría generarse una toxiinfección alimentaria.

Así mismo, una persona que forma parte del equipo de servicio y lleva los platos lo más rápido posible sin escuchar las órdenes que dan en cocina ni las características de cada plato puede provocar que no se repartan de forma correcta, pudiendo ofrecer platos con materias primas a las que algún cliente es alérgico.

Una de las consecuencias para la empresa, en el caso de que se produzca una toxiinfección, es el cierre de forma temporal o definitiva, además de la pérdida de clientes.

Es necesario entender la importancia de todos y cada uno de los miembros del equipo, así como la necesidad de trabajar unidos. Si un equipo está bien conectado, mediante la sinergia puede llegar a ser muy resolutivo, productivo y eficaz.

Además de ello, cuando existe el espíritu de equipo, tres trabajadores pueden llegar a obtener resultados como si fuesen un número mayor de miembros.

El **espíritu de equipo** es aquella filosofía de unión de los miembros del mismo basada en que, a pesar de que cada uno tiene sus funciones específicas dentro de su departamento, estas son igual de importantes para la realización del evento.

Una estrategia o forma de trabajo en grupo consiste en planificar las tareas, de forma que se colabore y se realicen los trabajos unidos.

Teniendo en cuenta todo ello, la filosofía del trabajo en equipo conlleva una actitud de aprendizaje continuo para resolver y encontrar soluciones conjuntas y seguir creciendo.

Es importante señalar que existen una serie de variantes entre formas de trabajo en grupo e individual que se detallan a continuación.

Variantes entre formas de trabajo en grupo e individual	
Trabajo en grupo	Trabajo individual
Existe un protocolo de trabajo que debe ser conocido por todos	Puede organizarse uno mismo con su propio sistema para obtener el resultado esperado
Permite repartir las funciones para agilizar el proceso	Implica saber o tener conocimiento de varias funciones
Debe existir una comunicación eficaz con cada miembro para conseguir el objetivo	Genera el tener que verificar por uno mismo si se ha cumplido el objetivo, para ver si el servicio ha sido efectivo

En relación con el protocolo de trabajo, por ejemplo, para montar la zona de servicio en un banquete, es necesario diseñar y repartir las funciones de forma específica, pero para montar la barra de bebidas, si es el camarero que la monta quien estará durante el servicio, este se puede permitir montarla de la forma que le resulte más cómoda.

Con respecto al reparto de funciones, en las cintas de montaje de gastronomía resulta apropiado que cada colaborador se encargue de una parte del proceso, pues se reducen las distancias y los movimientos y, en consecuencia, se agiliza el trabajo.

Teniendo en cuenta todo ello, es necesario tener voluntad, pero también la intención de realizar bien el servicio, hacer que el equipo se complemente, valorar qué aporta cada uno y qué aprende de los demás.

El término **sinergia** significa colaboración, de forma que las sinergias entre departamentos implican que cada uno aporta lo mejor para crear el evento, a través de una interacción entre ellos que da lugar a un resultado mayor al que se conseguiría individualmente.

Por tanto, una estrategia de equipo es saber qué puede aportar cada miembro, de forma que la suma de todas las aportaciones mejora el mismo equipo y a cada individuo.

Para ello, cada componente tiene que saber con precisión cuáles son sus conocimientos y sus puntos fuertes que optimizan la unión. La realización del trabajo de equipo, mediante un buen espíritu de trabajo genera la sinergia, de forma que los resultados sean mejores que si el trabajo se realizase de forma individual.

En el mundo del catering cada departamento tiene sus conocimientos y los aporta cuando se realiza un evento, compartiendo y aprendiendo de los demás colaboradores. Incluso así, a veces, se encuentran soluciones y opciones que están fuera del marco habitual y que uno mismo a veces es incapaz de ver, por lo que se puede observar aquí que el trabajo en equipo aumenta la creatividad y la motivación de cada uno de los miembros.