

Gestión de banquetes

Consulte nuestra página web: www.sintesis.com
En ella encontrará el catálogo completo y comentado



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) vela por el respeto de los citados derechos.

Gestión de banquetes

José Ramón Alacreu Ginés

Instituto de Turismo Empresa y Sociedad



Diseño de cubierta: JV Diseño gráfico

© Instituto de Turismo Empresa y Sociedad

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.

Vallehermoso, 34. 28015 Madrid

Teléf.: 91 593 20 98

<http://www.sintesis.com>

ISBN: 84-9756-068-X

Depósito legal: M-26.642-2003

Impreso en España. Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

Agradezco a mi esposa el haber suplido mi falta de atención a los niños y el haberme hecho comprender que el trabajo bien realizado no consistía en lo que estaba haciendo, sino en que debía organizarlo adecuadamente.

Índice

Introducción.....	11
1. CONCEPTO Y SIGNIFICADO ACTUAL DEL SERVICIO DE BANQUETES Y EVENTOS ESPECIALES	15
1.1. Concepto del servicio de banquetes y análisis de su oferta	16
1.2. Composición del producto banquetes	18
1.2.1. Bienes materiales	18
1.2.2. Atributos del producto	19
1.2.3. Extensión del producto	20
1.3. ¿Quiénes prestan el servicio de banquetes?	21
1.3.1. Hoteles y restaurantes	21
1.3.2. Empresas de <i>catering</i>	22
Conclusiones	29
Actividades	29
2. LA UNIDAD DE PRODUCCIÓN DE BANQUETES Y EVENTOS ESPECIALES EN LA EMPRESA DE HOSTELERÍA	31
2.1. Organización funcional propia y objetivos de la unidad de banquetes	32
2.2. Aspectos clave en la organización de banquetes	38
2.3. Relaciones interdepartamentales: coordinación con los demás servicios implicados	40
2.3.1. Relación entre el departamento de banquetes y el restaurante ..	41
2.3.2. Relación entre el departamento de banquetes y la cocina	45
2.4. El personal del servicio de banquetes	59
2.4.1. Importancia de los recursos humanos en el negocio de banquetes	59

2.4.2. Cualidades necesarias del personal para el desarrollo de un buen servicio de banquetes	60
Conclusiones	62
Actividades	63
3. COMERCIALIZACIÓN DE LOS BANQUETES Y EVENTOS ESPECIALES	65
3.1. Promoción y venta de banquetes: forma de captar clientes	66
3.2. ¿Cómo atender al cliente potencial cuando solicita información?	67
3.3. Contratación del servicio de banquetes	70
Conclusiones	77
Actividades	77
4. ELABORACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA	79
4.1. Concepto, características y objetivos de la oferta menú	80
4.1.1. Concepto de menú	80
4.1.2. Características del menú	80
4.1.3. Objetivos del menú	80
4.2. Factores a tener en cuenta en la planificación de menús	81
4.3. Interacciones de la planificación de menús con otros sistemas o departamentos	82
4.3.1. El marketing	82
4.3.2. El equipamiento	82
4.3.3. Las compras	82
4.3.4. El almacenamiento	82
4.3.5. La producción	83
4.3.6. El servicio	83
4.3.7. La gestión	83
4.4. Redacción y diseño de menús	84
4.5. Elaboración y planificación de la oferta gastronómica	87
4.6. Gestión de compras	91
4.6.1. Función de compras	91
4.6.2. Procedimiento de compras	92
4.6.3. Control de calidad	94
4.6.4. Los pedidos: ¿Quién? ¿Cómo? ¿Cuándo?	95
4.6.5. Tipos de proveedores	100
Conclusiones	101
Actividades	101

5. EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE BANQUETES ..	103
5.1. Montaje del banquete	104
5.1.1. Instalaciones y equipamiento	105
5.1.2. Vajilla y cristalería	109
5.1.3. Otros elementos	111
5.2. Prestación del servicio	111
5.2.1. Proceso del servicio en banquetes y eventos especiales	111
5.2.2. Formas de servir las mesas	115
5.3. Recogida y terminación del servicio	118
5.3.1. Procedimiento fin del servicio	118
5.3.2. Procedimiento de facturación y cobro	120
5.4. Autoevaluación	121
5.5. Emergencias que hay que prever	123
Conclusiones	124
Actividades	124
6. CONTROL DE COSTES	127
6.1. <i>Prime cost</i>	129
6.2. Pasos a seguir para un buen control de costes	131
6.2.1. Ordenar todas las materias primas y hacer inventario	131
6.2.2. Organización de las ventas por departamentos	134
6.2.3. Hacer presupuesto anual, tanto de gastos como de ingresos	135
6.2.4. Mediante el escandallo de la materia prima, hacer las recetas de los platos y hallar el <i>food cost</i> y el precio de venta	137
6.2.5. Organizar el circuito administrativo para tener información real de los costes mes a mes	141
6.2.6. Comparar los ratios con meses anteriores y con el presupuesto ...	150
6.2.7. Análisis de las desviaciones y corrección de las mismas	151
Conclusiones	152
Actividades	153
Solucionario	155
Bibliografía	159