



UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS
FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

Tesis presentada en opción al título de Máster en Estudios Sociales de
Ciencia y Tecnología.

ciencia, tecnología y sociedad en la gestión

El enfoque de organizacional de la modalidad del Servicio de Banquete

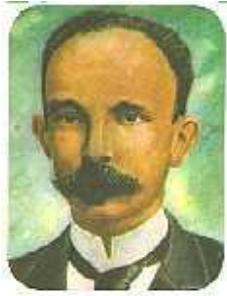
AUTORA: Lic. Juana Rosa Carrera Palomino

TUTORA: Dra. Clara Elisa Miranda Vera

CIENFUEGOS

AÑO-2010





El que no enseña
El que no anuncia
El que no ofrece, no vende
Nadie compra lo que se ignora.

José Martí Pérez
N.Y-1884

A mi familia ausente, presente y especialmente
al pequeño Anthony Jorge Díaz Segovia.

Quiero agradecer:

A los profesores que impartieron la maestría, por sus valores humanos, preparación científica y alto grado de profesionalidad, especialmente para la doctora **CLARA ELISA MIRANDA**, tutora del trabajo.

A **MARIANELA MORALES**, coordinadora del programa.

A la Máster en Ciencia **FÁTIMA BÁRBARA PONS ALONSO**.



Hago constar que la tesis titulada: “ **El enfoque de ciencia, tecnología y Sociedad en la gestión organizacional de la modalidad de servicio de banquete**” fue realizada en la Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”, como parte de la culminación de los estudios del programa de maestría en Estudios sociales de la ciencia y la tecnología, por el autor **Juana Rosa carrera Palomino**, quien autoriza a que el contenido de la misma sea utilizado por la institución para los fines que estime conveniente, tanto de forma parcial como total y que además no podrá ser presentado en eventos ni publicado sin la aprobación de la Universidad.

Firma del autor

Los abajo firmantes, certifican que el presente trabajo ha sido realizado según acuerdos de la dirección de nuestro centro y el mismo cumple los requisitos que debe tener un trabajo de esta envergadura, referido a la temática señalada.

Firma del Tutor.

Firma del Tutor.

Información Científico Técnica.

Computación.

Nombres, Apellidos y Firma.

Nombres, Apellidos y Firma.

Índice

CONTENIDO	Págs.
Introducción.....	10
Capítulo 1: El banquete, un enfoque social.....	15
1.1. Historia del banquete.....	15
1.2. Proyecciones y regulaciones actuales de Eventos.....	20
1.3. Eventos internacionales. Función aglutinadora.....	21
1.4. Requisitos para diseño y montaje de Banquetes.....	22
1.5. Ordenamiento para la Organización de Banquete.....	24
1.6. Relación interdepartamental para organizar Banquete.....	24
1.7. El Banquete, una expresión de las tecnologías.....	27
1.8. El Servicio de Banquete y su problemática ambiental.....	30
1.9. Características generales del Servicio de Banquete.....	31
Capítulo 2: El banquete sus paradigmas.....	34
2.1. El banquete como tecnología de organización.....	34
2.2. Paradigma de ejecución para Banquete de Bodas.....	36
2.3. Paradigma de ejecución para Banquete de Convenciones.....	41
2.4. Paradigma de ejecución para Banquete de Congreso.....	46
2.5. Paradigma de ejecución para Banquete de Alto Rango.....	51
2.6. Eventos Especiales. Montajes y Servicios.....	55
Capítulo 3: Una propuesta de posible solución.....	67
3.1. La base multidimensional del banquete.....	67
3.2. Presentación del Programa de Postgrado Especializado.....	71
3.3. Orientaciones metodológicas del Programa de Postgrado.....	76
3.4. Sistema evaluativo del Programa.....	76
3.5. Exposición de los medios para la impartición del Programa	77
3.6. Diseño del programa	78
3.7. Medición.....	79
Conclusiones.....	80
Recomendaciones.....	81
Bibliografía.....	82
Anexos	

Resumen

El trabajo aborda la importancia del banquete en el contexto de la actividad turística actual. Considera la evolución histórica de su desarrollo y comenta sus características fundamentales como expresión de modelo tradicional de organización, y ejecución de carácter pragmático y positivista, limitante de este tipo de servicio como un producto orientado solo a fines económicos. Muestra la inexistencia de referentes que aborden y proyecten el enfoque social de la ciencia y la tecnología como base de esa modalidad de servicio y comenta las peculiaridades que permiten su interpretación multidimensional.

Mediante la observación directa de la participación en diversos servicios de banquetes en distintas instalaciones del contexto Varadero, se pudo apreciar la existencia de un problema de carácter organizativo, que afecta tanto la calidad del servicio, como el nivel de satisfacción de asistentes e invitados, por lo que se determina formular un programa docente, en la modalidad de postgrado especializado en la Gestión Organizacional de Banquete, que consta de seis importantes temas, que tienen como base metodológica la aplicación práctica de paradigmas especializados, que cumplen la función de enseñar a interpretar las dimensiones del enfoque de ciencia, tecnología y sociedad, en los diferentes paradigmas del servicio.

Introducción

La actividad turística constituye actualmente un ámbito de trabajo que reclama una atención particular a todos sus procesos y la interpretación de sus actividades, utilizando los recursos de la ciencia como vehículo de dinamización de su mejora continua (Albrecht, 2007; Asin, 2008).

Un aspecto que debe ser orientado en ese sentido, lo constituye la restauración y sus diversas modalidades, en tanto la organización de sus espacios y sus formas de desarrollo han venido sufriendo cambios importantes en la misma medida en que los conceptos de la alimentación saludable y equilibrada imponen modificaciones en sus procesos de gestión y organización, siguiendo los criterios de calidad que a nivel mundial se imponen en el sector turístico (Castillo, 2006).

En el marco de la restauración y los servicios asociados a ella, la modalidad de servicio de banquete ha enfrentado un conjunto de dificultades de organización que comprometen la satisfacción del solicitante, y la consecuente pérdida de imagen y calidad para la empresa que lo oferta. Como señalan algunos autores (Albrecht, 2008:21-38), los enfoques económicos que priman en la interpretación de este servicio y las consecuencias pragmáticas de su interpretación hacen que se le preste poca atención a su dimensión organizativa, lo que repercute en una inadecuada manifestación cultural del mismo. Este aspecto se reproduce también en las condiciones de la industria turística de algunas instalaciones en Cuba.

Otro aspecto importante a tener en cuenta es que la formación profesional y la superación, para enfrentar las demandas de esta área de servicio, es atendida directamente por los docentes de las escuelas, encargadas en el país, de este tipo de formación especializada, las que hacen énfasis particular en los aspectos ligados a funciones de la restauración y el papel de la actividad culinaria, más que a los términos de la organización y su cultura.

Ante tal circunstancia, y teniendo en cuenta el papel social que corresponde a los docentes del tema, es adecuado analizar la situación específica del servicio en las instalaciones del polo turístico de Varadero, donde la Escuela de Hotelería y Turismo tiene la misión de formar los recursos humanos que se dedican a esas actividades, a fin de poder realizar las acciones de corrección de sus programas y

consecuentemente, influir en las capacidades de las cadenas de hoteles para la mejora de su oferta (Gallegos, 2007).

Sobre la base de una exploración previa a esta actividad, del área docente de la Escuela de Hotelería y Turismo de Varadero, se apreció que la organización para el servicio de banquete se hace con premura, sin tener en cuenta la cultura del detalle que requiere (Dekura, 2005).

Particularmente se pudo constatar que:

- Regularmente no se tiene toda la información necesaria para su correcta organización.
- Existe un considerable número de instalaciones que no cuentan con el equipamiento tecnológico que requiere tal servicio especializado.
- La mayoría de las instalaciones, solo ofrecen banquetes para conceptos determinados, como el caso de las bodas, como actos sociales.
- El personal encargado del servicio, no tiene regularmente los conocimientos técnicos requeridos para asumir su tarea.
- No existe un departamento especializado para gestionar el servicio de banquete.
- Aunque existe numerosa cantidad de bibliografía sobre el tema, todas hacen énfasis en su interpretación como producto económico.
- El banquete es visto de forma pragmática, sólo como un producto económico.
- No se aprecia como un proceso integrador donde se revelan diferentes dimensiones, entre las que pudieran expresarse las culturales, tecnológicas, éticas, estéticas, sociales y medioambientales, con reconocimiento de riesgos diversos.

Estos aspectos limitan el servicio de banquete, en sus múltiples dimensiones, pues sólo se le atribuye la dimensión económica, lo que significa que su gestión sea pobre y su organización mecanicista.

Tomando como referente estos resultados, se define un problema real, que conduce a la delimitación de un objetivo de trabajo, que posibilite orientar algunas alternativas de solución al mismo.

El problema en cuestión, está relacionado con la gestión y organización que hoy tiene el servicio de banquete en el contexto Varadero.

Problema:

La comprensión de la gestión organizacional actual del banquete, en el contexto del polo turístico de Varadero, limita la comprensión multidimensional e integradora de dicha modalidad de servicio.

Sobre esta base se determina como **idea a defender** que:

La gestión organizacional de banquete puede ser interpretada desde el enfoque social de la ciencia y la tecnología (enfoque C.T.S) como una expresión multidimensional e integradora de su proceso.

Objetivo General:

1- Analizar las potencialidades del enfoque social de la ciencia y la tecnología, para la comprensión multidimensional de la modalidad de banquete, como proceso social e integrador.

Objetivos específicos:

1- Identificar el marco teórico de superación de las limitaciones que actualmente frenan el carácter multidimensional de la modalidad de banquete.

2- Valorar las dimensiones de análisis del proceso de la gestión organizacional de la modalidad de banquete, mediante sus diversos paradigmas.

3- Determinar la conformación de un programa de superación docente, en esta área de servicio, como acción para la mejora de su gestión.

El trabajo identifica como su **objeto de estudio** la gestión organizacional del banquete como modalidad de servicio. Así mismo se determina que el **campo de trabajo**, desde el que se asume su objeto, lo constituye el enfoque social de la ciencia y la tecnología, como expresión multidimensional de los aspectos que desbordan la concepción económica tradicional del banquete.

La tesis consta de tres capítulos, conclusiones, recomendaciones y un conjunto de anexos que ilustran aspectos de su contenido.

En el primer capítulo se sustenta teóricamente el trabajo, por lo que explica el surgimiento y desarrollo tecnológico y social, de forma cronológica del banquete, desde el Imperio Romano.

Se hace referencia a todos los cambios y transformaciones que ha sufrido paulatinamente en distintos estadios históricos y a las particularidades y especificidades de su actualidad a nivel internacional.

Se explica cómo al transformarse el banquete en un servicio de alimentos y bebidas para celebraciones, surge y se desarrolla la Organización Internacional para Eventos (O.I.E), que tiene como función principal, planificar, organizar y distribuir los diferentes tipos de eventos a niveles internacionales, con la participación de miembros de cada país que la integra, los que tienen la potestad para determinar la celebración de eventos en países miembros y fechas establecidas.

Se exponen los requerimientos de carácter obligatorio, definidos por la O.I.E. a cumplir en eventos y banquetes de todo tipo y formato, con la finalidad de fomentar y mantener relaciones comerciales, diplomáticas, científicas, tecnológicas y de colaboración entre los países miembros de la O.I.E. Se tratan problemas ambientales, así como riesgos externos e internos, directos e indirectos, a los que está sujeto el banquete como modalidad de servicio de alimentos y bebidas, para grandes cantidades de participantes.

En su segundo capítulo se exponen los aspectos del enfoque social que permiten identificar al servicio como una práctica tecnológica de varias dimensiones y se introducen, teniendo en cuenta algunos elementos que posibilitan su ordenamiento, los distintos paradigmas del servicio.

En el capítulo tres, teniendo en cuenta la aplicación de un instrumento a partir del cual se obtuvieron importantes resultados en el sondeo de las instalaciones

hoteleras, se presenta una propuesta de solución de las dificultades identificadas, consistente en formular un programa docente de postgrado especializado (Ver Anexo No. 3) para gestionar la organización del servicio de banquete y los eventos especiales. Este consta de seis temas generales, con el consiguiente alcance:

- Un primer tema, sobre el origen, desarrollo e importancia actual del servicio de banquete.
- Un segundo, que abarca el origen y función de la OIE.
- Un tercero, que aborda los paradigmas del diseño teórico y práctico para organizar banquetes de bodas.
- Un cuarto, que por medio de un paradigma, expone el diseño teórico y práctico de la organización de banquetes para Congresos y Convenciones.
- Un quinto, que mediante un paradigma, aborda el diseño teórico y práctico de la organización para banquetes de alto rango.
- Un sexto tema, que trata técnicas para organizar el montaje práctico de los siguientes eventos especiales (Dekura, H. I. 2005. 20-50p.):

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| * Conferencias | * Simposios |
| * Reuniones de firmas. | * Rueda de prensa. |
| * Graduaciones. | * Presentación de producto. |
| * Ferias y exposiciones. | * Subastas. |
| * Desfiles de moda | * Premiaciones |
| * Fiestas temáticas | * Concursos |

El programa docente se entiende como una solución, al problema definido, partió de los resultados obtenidos en el diagnóstico, sobre la base de las respuestas ofrecidas por los propios ejecutores del servicio, en relación a sus intereses, necesidades y demandas. Si el déficit consiste en la necesidad de adquirir conocimientos que coadyuven a agilizar la gestión organizacional del servicio de banquete, entonces la herramienta de solución debe ser la capacitación y la preparación.

Capítulo 1: El banquete, un enfoque social.

En este capítulo se trata todo el contenido teórico sobre el surgimiento y desarrollo cronológico que alcanzó la modalidad de banquete en cada formación socio-económica, así como los cambios y transformaciones que lo convierten en el soporte gastronómico de cada tipo de evento. El capítulo en cuestión expresa el carácter dimensional y las proyecciones éticas, estéticas, sociales, tecnológicas, económicas y culturales de la modalidad de Servicio de Banquete en la actualidad. (Albrecht, K. 2007. 20-50p.)

1.1. Historia del banquete.

Durante el proceso evolutivo de la especie humana, se operaron cambios graduales de carácter biológicos y morfológicos que permitieron al nuevo individuo la simple ejecución de acciones que facilitaron el cumplimiento de una necesidad fisiológica tan importante como es la de comer.

Las primeras manifestaciones de la especie humana, con relación a la naturaleza fue la aparición de la socialización, la cual facilitó que el nuevo individuo en estado evolutivo, pudiera tomar lo que la naturaleza le ofertaba de forma natural, así descubrió y ejecutó acciones como, la pesca, la caza, la recolección, llegó a descubrir el fuego, el cual jugó un papel fundamental en el desarrollo humano, pues permitió que las carnes, de los animales que cazaban y pescaban, pudieran ser cocinadas.

A partir de los descubrimientos de la ciencia actual, se ha comprobado que las carnes rojas contienen un elemento, que actúa, directamente en el cerebro humano el cual en aquellos momentos llegó a influir en el crecimiento de la cavidad craneana, como principio de la aparición de la inteligencia humana.

Con la consolidación del trabajo socializado, fueron apareciendo las primeras manifestaciones de clases sociales, dentro de una comunidad. Las primeras en diferenciarse fueron, los cazadores, representaban la subsistencia de la comunidad, después aparecen los guerreros, que representaban la seguridad y

permanencia de la comunidad en sus territorios, estos grupos aislados, se fueron consolidando, fortaleciendo, creciendo y llegaron a convertirse en los superiores, de la comunidad, por lo que tenían otros privilegios, que los identificaba del resto de los miembros, así surgieron las clases sociales.

Una vez definidas y asentadas en territorios diferentes, se establecen las formaciones sociales por las que transitó la historia de la humanidad.

Si bien el trabajo plantea, que el acto de comer en los primeros tiempos se hacía de forma natural y simple, de acuerdo a lo que la naturaleza ofrecía, expone que con la aparición de las clases sociales, aparece la forma de comer en grupos afines, perdiéndose la colectividad. (Martel, 2003).

En cuanto a la comida en grupos, cada sociedad tuvo, sus propias características que la identificaron y la diferenciaron una de otras.

Con la aparición de las grandes civilizaciones aparecieron formas atípicas de comer en grupos con fines de celebraciones diversas (Enciclopedia Practica Profesional de Restauración, 2008).

El trabajo pretende recrear aquellas que fueron más representativas en la humanidad, como fueron:

Civilización etrusca

Estuvo asentada en el norte de Italia, hoy es la región de Toscana, dicha civilización estaba dividida en clases sociales diferenciadas, las que entre otros elementos se destacó, por reunir a sus integrantes, aquellos que formaban parte de la alta esfera de la sociedad, para celebrar en grupos comunes la despedida de la vida terrenal, a miembros de esta, lo que era característico en esta civilización celebrar banquetes mortuorios, donde se comía, se bebía vinos, se brindaba, se bailaba, alrededor del difunto, en muestra de celebrar su despedida. Era una ofensa no asistir, era obligatorio y hasta una forma de diversión. Los etruscos, según su filosofía, el mundo de los vivos era transitorio y tormentoso, mientras que el de los muertos, era eterno, feliz y tranquilo.

El imperio romano.

La civilización etrusca, fue derrocada por el ejército romano, que una vez consolidado en el poder se convirtió en un gran imperio, que llegó, a dominar una

considerable parte del mundo occidental, fue el ejemplo clásico de una férrea esclavitud, con la presencia de dos clases sociales bien definidas.

Tenían una cultura rica en dioses, cada uno representaba una parte de la vida, como es la cultura, el arte, la belleza, la guerra, la inteligencia, la sexualidad, la maternidad, la naturaleza, la agricultura, todos eran adorados, pues representaban la vida en sí. El dios del vino, Baco, que representaba la fertilidad, la tierra, la agricultura, era homenajeado con la celebración de banquetes con carácter de orgías, donde se comía y bebía vinos, en grandes cantidades, se realizaba el acto sexual como una forma de acercamiento al dios supremo Júpiter, como forma de depurar el cuerpo de maleficios.

El imperio griego

Los griegos, fueron diferentes a los romanos, en cuanto a vegetación, fauna, idiosincrasia, ideología, desarrollo social y cultural, adoraban a sus dioses, pero no practicaban actos orgiásticos.

Por ser una isla, se inclinaron a la navegación como medio de vida para subsistir, conquistar territorios, pero nunca con la fiereza de los romanos, incluso Roma llegó a conquistar y esclavizar a cierta parte de Grecia.

Sus dioses que estaban relacionados con la vida y la cultura. El dios que representaba el vino, en Grecia era llamado Dionisio. En el banquete ofrecido al dios del vino, se le cantaba y declamaba a las recetas más gustadas. Tenían un carácter cultural y artístico.

La Sociedad feudal

Una vez derrocado el imperio esclavista en el mundo occidental se implanta la sociedad feudal, representada por el clero y la nobleza. la iglesia tenía la preponderancia y el dominio absoluto, de toda la sociedad.

Una de las características del medioevo, fue el freno a todo tipo de avance y desarrollo, solamente la iglesia, podía y tenía potestad.

La ciencia, la tecnología, la cultura, que se había alcanzado en los sistemas anteriores fueron borrados, castigados todo aquel que fuera en contra de los de la iglesia. La iglesia se erigió en dueña de extensos territorios, que en su mayoría eran baldíos.

Los pocos descubrimientos en estas materias han sido atribuidos a los monjes y se reconoce que muchos de ellos fueron casuales. Entre estos se encuentran los

- Se descubre el champán, por el monje Don Perignon de la orden religiosa Benedictina.
- Se descubre el café, como pócima medicinal y bebida sagrada del Islam.
- Se crea un régimen vegetariano que permite a la iglesia el ayuno.
- Se descubren bebidas a partir de la maceración de plantas aromática con lo que aparecen los licores (Enciclopedia Practica Profesional de Restauración, 2008).

El imperio Monárquico.

En esta época, se operaron cambios en la tecnología, que influyeron en la vida de la sociedad, la cual influyó en el comer y beber de la época en grupos afines. La naturaleza imperial del banquete se asocia a las actividades de la monarquía encargada de ratificar su divinidad en la tierra (Wilson,1998; Martel, 2003).

Esta época, en relación a las anteriores, cambiaron las normativas del servicio de banquete, ya no era mortuario, orgiástico, ni teatral, su fin era la parafernalia, con grandes cargas de adornos, cantidades de comidas, abundantes cantidades de vinos, toda la celebración giraba alrededor de la figura del rey, el cual celebraba eventos, debido a:

- Bodas de herederos a tronos
- Nacimientos de herederos
- Triunfos de guerras
- Usurpación de territorios
- Visitas de otros monarcas.

La época estuvo marcada por adelantos que revolucionaron la gastronomía en Europa, los que han influido hasta la actualidad, permaneciendo mediante la cultura (Pérez de San Vicente, 2004).

Las más significativas fueron las transformaciones originadas durante el reinado de Catalina D. Medici, heredera al trono italiano, quien contrajo matrimonio, con

el heredero al trono francés, Enrique II. Esta es la época de esplendor de la gastronomía francesa, como expresión del renacimiento en Europa. Una vez ya establecida su majestad Catalina en el trono francés introduce nuevos avances (Enciclopedia Practica Profesional de Restauración, 2008; Pérez de San Vicente, 2004).

Según Pérez de San Vicente (2004) se introducen nuevos elementos culinarios y gastronómicos, provenientes de Italia, y que fueron perfeccionados en la corte francesa:

- Se sustituyó la cuchara de madera por la de metal---- (Florencia)
- Se sustituyó la pesada copa de metal por la de cristal---- (Florencia)
- Se sustituyó la vajilla de barro por la de porcelana.
- Se visten las mesas por primera vez, indicado por la reina.
- Se le permite a la mujer compartir la mesa con los hombres en celebraciones.
- Aparecen los primeros postres helados, de origen asiático, como contribución de Marco Polo a Europa.
- Se crearon las primeras cofradías de restauradores en Francia.
- Se creó la salsa bechamel, por el cocinero del Conde D. Bechamel, en honor a este último.
- El restaurador francés Careme, creó un alimento espeso, nutritivo, alimenticio, a base de vegetales, carnes, aves o combinaciones de ellas que perdura en la actualidad, con el nombre de Consomé.
- Se introduce en las comidas de grupos y banquetes, la champaña.
- Se introduce el café en el reinado de Luís XIV, por el embajador turco Solimán Agá.
- Aparecen los licores Grand Marnier, Chartreuse y Benedictine, entre otros.

Modernidad.

Con las primeras luces del modernismo, al estallar la revolución francesa, se expande por América el servicio de banquete con todas sus riquezas culinarias. Fueron los restauradores emigrantes, los que llevaron sus experiencias de la cocina francesa, a otras partes del mundo, originándose una fusión cultural culinaria y de servicio, que se presentó como una transición que invadió, entre otros muchos territorios, al estadounidense, el cual hasta hoy conserva, el primer restaurante de comida francesa.

Al agudizarse las contradicciones antagónicas, la sociedad se vio envuelta en una fuerte amenaza mundialista, que frenó las relaciones sociales, comerciales y culturales entre muchos países, creando la necesidad de fomentar organizaciones aisladas que partieran de intereses internos, en los órdenes políticos, económicos, sociales, religiosos y pacifistas, entre otros. De manera que facilitara reuniones de carácter internacional, que diera cumplimiento los objetivos de dichas reuniones, así fue creada una Organización de respeto y jerarquía, integrada por representantes de cada uno de los países miembros.

Como se observa en esta cronología al menos dos elementos son esenciales como regularidades de su historia, una asociada al nexo que se manifiesta entre las necesidades de la vida social y el funcionamiento general de la cultura, donde se arraigan prácticas específicas asociadas a la restauración y el otro elemento el nexo entre la cultura y el dominio tecnológico del mundo, este último asociado a la aparición de técnicas y modos de organización social que dependen del desarrollo de las tecnologías.

1.2. Proyecciones y regulaciones actuales de Eventos.

En la actualidad ha sido fundamental la aparición de una organización internacional que se centra en planificar, organizar y controlar las actividades relacionadas con las grandes reuniones y celebraciones, con independencia de los objetivos diversos que estas pueden tener a nivel internacional. Con el origen y creación de la Organización Internacional de Eventos (O.I.E.), se han hecho estándares muchos de las prácticas que caracterizan el servicio y se han profesionalizado las actividades relacionadas al mismo. (Benavides, 2004: 29-45)

La O.I.E. clasifica y caracteriza a los eventos en:

CONGRESOS

- ☐ Prioridad de celebraciones.
- ☐ Temas variados, de orden científico, político, religioso, económico.
- ☐ Define estrategias futuras a niveles internacionales.
- ☐ Se toman acuerdos a cumplir por los países participantes.
- ☐ Son líderes de opiniones.

CONVENCIONES

- ☐ Carácter comercial y cultural
- ☐ Facilita convenios comerciales entre grupos y empresas de países diferentes.

FERIAS Y EXPOSICIONES

- ☐ Son patrocinados y auspiciados por empresas y firmas reconocidas.
- ☐ Tienen carácter comercial.
- ☐ Se efectúan subastas de productos.

OLIMPIADAS

- ☐ Periodicidad de celebración
- ☐ Son certámenes competitivos.

1.3. Eventos internacionales. Función aglutinadora.

1. Fomenta relaciones internacionales de diferentes órdenes.
2. Representa un vínculo cultural y de comunicación entre países.
3. Permite conocer e intercambiar tecnologías de avanzada.
4. Permite la interrelación e interacción cognitiva entre culturas.

Organizaciones internacionales para eventos:

- A.I.O.O.E. Asociación Internacional de Organizaciones Profesionales de Eventos.
- I.C.C.A. Asociación Internacional de Congresos y Convenciones.
- O.M.T. Organización Mundial de Turismo

Organizaciones Latinoamericana y del Caribe para Eventos:

- C.O.C.A.L Confederación de Entidades Organizadoras de Congresos para América Latina.
- E.L.A.C.E. Escuela Latinoamericana de Capacitación de Eventos.

- A.C.O.E. Asociación Cubana de Organización de Eventos.

En la actualidad Cuba, como miembro activo de la COCAL, es un destino dentro del área del Caribe, que ofrece seguridad y garantía para el desarrollo de diferentes tipos de eventos internacionales, siendo esto una de sus fortalezas y oportunidades.

Cuba muestra un conjunto de fortalezas para el desarrollo de este tipo de eventos y sus servicios, por lo que la atención a esta actividad es un aspecto importante del ámbito del turismo, en un escenario las está apuntando al crecimiento de celebraciones y a la amplitud de las capacidades para las negociaciones.

Algunas de las razones por las que el país encuentra fortalezas está determinado por su rica tradición cultural, el reconocimiento a escala internacional de sus múltiples ramas del conocimiento científico, su seguridad, garantía y respeto al visitante foráneo y su diversificación ambiental y geográfica, que se caracteriza por:

- A. Clima agradable y saludable.
- B. Flora y fauna diversa, propia de cada entorno geográfico.
- C. Accidentes geográficos comprendidos desde ligeras elevaciones, bosques, planicies, costas al mar, playas, islas, y cayos adyacentes, que proporcionan al visitante una agradable impacto de relajación.

1.4. Requisito para diseño y montaje de Banquetes.

Como la misma organización señala hay un conjunto de requisitos que deben cumplirse para poder ofrecer el servicio, algunos de estos son:

1. Disponer de salones climatizados, con sus medidas, para banquetes.
2. Poseer áreas externas disponibles, para el servicio, clasificadas en.
 - jardines - piscinas - terrazas - playas
3. Poseer el mobiliario adecuado, para ejecutar el servicio en cada área.
4. Tener establecido el departamento para la Organización de Banquetes.
5. Mantener actualizada la documentación fundamental para el control y comercialización del servicio de Banquetes.
6. Disponer de toda la vajilla, propia para el servicio de Banquetes.

7. Fomentar la interrelación con el resto de los departamentos, al fin de garantizar montajes y equipamientos de los salones y áreas, para la ejecución del servicio.

8. Disponer de una página digitalizada, a fin de mostrar al cliente en forma de catálogo, dimensiones de áreas, decoración de montaje estética de platos .y combinaciones de tonalidades.

Regulaciones para diseño y montaje de Banquetes.

1. Todo tipo de banquete lleva diseño para presidencia.
2. La presidencia está integrada por las personas más importantes.
3. Todo tipo de banquete lleva ordenamiento protocolario.
4. A cada tipo de banquete, le es inherente un diseño y un montaje.
5. La lencería de banquete debe tener tonalidades suaves, que destaquen los colores de los platos y de los vinos.
6. La mantelería debe presentarse en formas variadas, como:
 - Rizadas --Tufadas—Plegadas---Acampanadas--Tachadas
7. El plato principal del menú debe ser confeccionado en una muestra para su aprobación, por el cliente, o en su efecto por el director.
8. El director jefe del banquete debe informar a los ejecutores los datos:
 - Tipo de evento.
 - Cantidad de asistentes y distribución por sexo.
 - Número de personas que forman la presidencia.
 - Lugar de celebración del banquete
 - Hora de celebración.
 - Tiempo de duración del servicio.
 - Otro tipo de valor añadido al banquete, en la parte cultural.
 - Informar los tipos de vinos propuestos, para maridar.
 - Informar la cantidad de dependientes y sommelier que ejecutarán el servicio.

1.5. Ordenamiento para la Organización de Banquete.

1. Montar con antelación el esqueleto, siguiendo el formato del banquete.
2. Organizar entrada y salida de los dependientes y sommelier, en la ejecución del servicio.
3. Organizar entrada de platos y vinos, empezando por la presidencia.
4. Distribuir por cada dos clientes fijos, un dependiente.
5. Distribuir por cada cuatro clientes fijos, un sommelier.
6. Para eventos de alto rango se organizan banquetes protocolarizado.
7. Para eventos de estadios medios, como congresos y convenciones se organizan banquetes semiprotocolarizados.
8. Para eventos de estadios bajos y personales, se organizan banquetes desprotocolarizados.
9. Todo servicio de banquete lleva implícito trato protocolarizado, que lo distingue del resto de los servicios personalizados de lujo.

1.6. Relación interdepartamental para organizar Banquete.

El director de banquete es el ejecutivo máximo de organizar, diseñar, dirigir y controlar el servicio junto, al resto de la brigada, incluyendo la participación de los departamentos, que tienen implicación directa antes, durante y después del desarrollo del servicio. (Benavides, M. R. 2004. 29-45p.)

Departamento de Banquetes:

- Prever imprevistos que puedan ocurrir durante la ejecución del servicio.
- Tener claro la solicitud del cliente y trasladarla a los departamentos.
- Coordinar previamente con el personal que transportará a los trabajadores.
- Determinar ubicación discreta del personal de seguridad, en el área.
- Definir parqueo para los asistentes al banquete.
- Definir hora, y lugar de alimentación del personal, ejecutante y de apoyo.

Departamento de Ama de Llaves:

- La gobernanta, junto a su departamento, tiene la responsabilidad de montar faldones, manteles, vestir sillas, y colocar cortinas.
- Controlar toda la lencería a utilizar en el banquete.
- Controlar la higiene de las áreas de ejecución, antes y después.

Departamento de Economía:

- Tiene la responsabilidad de cobrar cheques de pago del servicio.
- Controla facturación de cuentas por pagar.
- Controla modelos de contratación, del banquete, así como de otros servicios añadidos a él.

Departamento de Almacén:

- Recibe el pedido, controla, contabiliza y custodia los productos, tanto de alimentos y bebidas, como de otra clasificación que será usado en el servicio de cada tipo de banquete, que realice la instalación.

Departamento de Relaciones Públicas:

- Promueve, vende y coordina los servicios de banquetes, que oferta la Instalación.
- Informa al cliente del abanico de ofertas y valores añadidos al Servicio de Banquete.
- Informa de las exigencias que desea el cliente para su servicio.
- Supervisa que el servicio se realice según lo requerido por el cliente.

Departamento de Servicios Técnicos:

- Monta las conexiones eléctricas necesarias, en las áreas de ejecución, como son.
 - Micrófonos
 - Alumbrados
 - Aires
 - Acondicionamiento de pistas bailables

- Conexiones para carros calienta platos
- Conexiones para carros de conservación en frío

Departamento de Recursos Humanos:

- Contrata todo el personal necesario para que apoye el desarrollo de la ejecución del servicio.
- Asegurar que el personal contratado, tenga los conocimientos requeridos para el desempeño del servicio.
- Vela por la seguridad y el control de riesgos del personal necesario.

Un aspecto especial, relacionado con la cultura del servicio es la atención a las bebidas y los maridajes para el *servicio de vinos en banquetes*:

- Los vinos blancos se deben servir antes que los tintos.
- Los vinos ligeros se deben servir antes que los fuertes.
- Los vinos secos y semi-secos antes que los dulces y semi-dulces.
- Los vinos tintos jóvenes antes que los reservas y gran reservas.
- Los vinos espumosos jóvenes, son propios para aperitivos.
- Los vinos secos y extrasecos, son propios para platos principales, partiendo del tipo de salsa acompañante, y el grado de cocción.
- Los vinos dulces, semi-dulces o espumosos jóvenes, con aromas afrutados son apropiados para postres.

También se reconoce un ordenamiento *protocolar del trato personalizado*:

EXCELENTISIMO	ILUSTRISIMO	SU SANTIDAD	EMINENCIA
- jefes de estados	- coroneles	- el papa	- cardenales
- ministros	- capitanes		- obispo
- diplomáticos			
- presidentes			

REVERENDOS SEÑOR

- párrocos - tour operadores
- sacerdotes - otras personalidades de mediana jerarquía.
- asistentes

1.7. El Banquete, una expresión de la práctica tecnológica.

El tema Banquete a pesar de cubrir una necesidad fisiológica, es una manifestación de la cultura y del modo de operar la realidad, es un conjunto de procedimientos, que con determinado fines se manifiesta como un proceso social, que ha sido enriquecido, desarrollado y extendido, gracias a los aportes de las ciencias particulares y el desarrollo tecnológico.

Este se manifiesta además como expresión de comercial, altamente demandado a niveles internacionales, donde la ciencia y la tecnología se ven cada vez más interconectadas. El reclamo por sus modos artísticos, los cuidados estéticos en los diseños, el comportamiento responsable y ético en el servicio, y su manifestación como una cultura particular en el mundo del turismo, posibilita que en los distintos tipos de banquetes, se muestren aspectos de la diversidad del comportamiento de la ciencia y la tecnología en la contemporaneidad.

En ese sentido, por la confluencia de las ciencias particulares y las técnicas especializadas de la gastronomía, que están vinculadas directamente al servicio, hay expresiones de la tecnociencia, en cuando en ellos confluyen la integralidad y correspondencia de distintas disciplinas complementarias como son las especialidades dietéticas, amparadas por sólidos conocimientos científicos, los asentados tradicionalmente sobre los maridajes de las bebidas, un mundo en que cada vez más la tradición se hace ciencia constituida y la atención a los riesgos de servicio se asientan en cuerpos teóricos para este tipo de servicio.

Hay un importante núcleo de interdisciplina, manifestada como la puesta en práctica de la tras polarización de los aportes técnicos y científicos de otros contextos sociales, a los fines organizativos, ejecutivos y económicos concretos del banquete, que sin perder la esencia ética que lo identifica y lo distingue como el servicio altamente lujoso y elegante para todo tipo de celebraciones, tiene un sólido cuerpo solido de conocimientos incorporados para el manejo de la comercialización y la negociación, como fin de algunos de sus tipos.

Como señala Lage (2001: 195), la ciencia y la cultura, "...el método de la ciencia como cultura, se extiende hoy a todas las formas de la actividad humana, la cultura es un conocimiento socialmente adquirido y socialmente compartido y transmitido..." Esa idea está en las tendencias actuales del banquete como una síntesis entre la cultura y una base de conocimientos científicos sobre todo su proceso de organización.

Al tomarse esto en consideración, se puede interpretar el servicio de banquete como una tecnología como una "...forma de la experiencia social organizada..." (López, González y Luján, 1997) que permite ir más allá de la concepción común del banquete en su dimensión económica, planteando su multidimensionalidad desde su visión organizacional y cultural. (Ver Anexo 21)

Pacey (1990), reconoce tres dimensiones en el sentido amplio de la tecnología como proceso, como práctica, que pueden ser utilizadas para entender el banquete como un servicio multidimensional: la dimensión técnica, la dimensión cultural y la dimensión organizativa. Así en ese servicio hay artefactos creados por el hombre, personas instrumentos, máquinas, recursos necesarios de creación, hay conocimientos y habilidades para sus tareas, una manera de organizar para sus funciones un comportamiento responsable y ético para asumirlo.

Otro aspecto del Banquete, como proceso social, es que no está exento de riesgos, un asunto que en la sociedad actual también se vincula con el desarrollo tecnológico y los niveles acción de la vida cotidiana y profesional del hombre, y que dependen de variados factores de múltiple orígenes, como dice Martell (2003).

La identificación de los riesgos es un proceso interactivo y continuo, que se presentan en dos grandes fuentes, una que se plantea en las exigencias de los clientes y otra que se relaciona directamente con el servicio y con su organización y manejo :

Fuentes externas de riesgos:

- Los avances tecnológicos, generan cambios en la estructura del proceso del servicio de alimentos y bebidas.
- Las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, sobre los alimentos y la forma de servirlos y presentarlos.
- La competencia hace que el servicio varíe rápidamente, de lo contrario sucumbe ante su oponente comercial.

- Cambios y alteraciones en el escenario económico financiero, que impactan en el presupuesto de las empresas, que comercializan el servicio de banquetes. (Henry, 2003: 05-23)
- Los cambios inesperados de directivos y de responsabilidades, a personas sin la debida preparación sobre el proceso del servicio.

Fuentes internas de riesgo:

- Afectación de la columna vertebral por el tiempo de permanencia de pie.
- Riesgos de adquirir enfermedades profesionales por repetidos movimientos de extensión y flexión de brazos y manos (por ej: bursitis).
- Problemas circulatorios por el tiempo de permanencia de pie y largas caminatas.
- Dificultades mentales por la tensión sostenida en la memoria, decisiones y orientaciones. El proceso de servicio exige planificación, cantidad de información y niveles de análisis que procesa el cerebro humano.
- Consejo de dirección o comité de eventos débil o inexperto, en las operaciones del servicio.

El tema en cuestión por ser todo un proceso, es a su vez, generador de conflictos, los cuales forman parte de la vida del propio producto y sus atributos, por tratarse de criterios y posiciones diversas de grupos de personas afines al servicio que originan los conflictos. Se pueden presentar conflictos menores y simples, que se solucionan con facilidad. Se pueden presentar conflictos severos que causan daños irreparables a personas, empresas o comunidades.

Es muy importante que la negociación fluya de manera que medie un acuerdo con un mismo interés de solución, entre las partes implicadas, en el conflicto de manera que, las empresas y los clientes solicitantes se sientan satisfechos. En una buena negociación, donde se pacta un servicio de la magnitud del banquete, las partes deben acopiar una información detallada, tanto para solicitantes, como para quien oferta el producto. Esto debe corresponderse a un volumen de conocimiento informado que integra los de la ciencia y la tradición.

Una negociación mal encaminada es un riesgo que afecta la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y los beneficios económicos de la empresa.

1.8. El Servicio de Banquete y su problemática ambiental.

El Servicio de Banquete, como proceso social, está sujeto a riesgos de diferentes tipos, incluyendo los ambientales., que pueden afectar a grandes cantidades de clientes. Estos pueden llegar a plantear riesgos de otras magnitudes, debidamente recogidos en las concertaciones de los Ministerios de Salud Pública y Turismo, entre los que pueden señalarse (MINTUR-MINSAP, 2004:15-28):

Contaminación y riesgos en el Servicio de Banquete. Descuidos en la manipulación de grandes cantidades de alimentos que puede provocar una contaminación cruzada, de unos alimentos para otros y llegar a estallar un brote de riesgo alimentario.

Deterioro de suelos. En el caso de los servicios que se efectúen en exteriores y que se usen céspedes artificiales, pueden dañar la capa superficial de la tierra, debido a la fricción ocurrida por el paso. En los casos de céspedes naturales, pues se deteriora la vegetación natural y a la vez la capa superior del terreno.

Riesgos tecnológicos. En ocasiones, producto del desconocimiento del uso correcto de tecnologías, ocurren accidentes, por no saber manipular equipos, que son necesarios para el montaje de platos, tanto fríos como calientes, en el servicio de grandes banquetes, partiendo que dichos funcionan con altos voltajes.

Residuos contaminantes. Es importante disponer de capacidades suficientes, para evitar que los residuos, de alimentos y bebidas, que quedan del servicio y que producto de las altas temperaturas que existe en Cuba, se corrompan con rapidez. De igual forma se debe cuidar otros tipos de productos contaminantes, como detergentes, limpiadores, desincrustantes, brilladores y otros, que no deben permanecer en estos lugares.

Despilfarro de agua potable. Es un problema, al tener que usar grandes cantidades de agua, para la limpieza e higienización de suelos, utensilios, lencerías y otros útiles de servicio, el desgaste y despilfarro de cierta cantidad de agua potable, que además es necesaria y fundamental su uso, solo que se propone, un uso moderado y consiente.

Riesgos en la ejecución del servicio. Por tratarse de un servicio diseñado para grandes cantidades de personas, además de llevar un cierto nivel de protocolo y de personalización, es muy arriesgado, debido a que, se pueden producir caídas del personal de servicio, si no se cuida que el piso sea antideslizante, tanto en el

salón, como en la cocina, donde existen derrames de líquidos, aceites y otros productos y alimentos deslizantes.

Riesgos de cruces del personal de Servicio. Es importante que antes de efectuarse el servicio se desarrolle un ensayo, que permita determinar los espacios de desplazamiento de cada personal, a fin de evitar choques, rozamientos, confusiones, equivocaciones, que hagan que el servicio sufra deterioro, en su ejecución práctica, lo que es posible que cause insatisfacciones en los asistentes ha dicho evento.

1.9. Características generales del Servicio de Banquete.

Debido a lo complejo que resulta la preparación, planificación y realización de los banquetes, los grandes hoteles acostumbran a contar con el Departamento de Banquetes, que se ocupa específicamente de este menester. (Reynoso, 2006: 107-147) (Ver Anexo No. 6)

En este tipo de servicio influyen muchos factores, que deben ser controlados por la Dirección del Departamento de Banquetes que se ocupa de la planificación partiendo de seleccionar posibilidades, directrices, procedimientos, programas y presupuestos, atendiendo a la finalidad y objetivos a seguir.

El Departamento de Banquetes debe tener en cuenta una serie de factores que son imprescindibles para la planificación del servicio y ellos son:

1. Fecha de la celebración.
2. Horario del banquete (comienzo y final).
3. Tipo de servicio.
4. Número de comensales.
5. Menú concertado.

Aquí se expresan aspectos de la cultura que determinan la concertación de fecha y horario aproximado, el número de comensales, a partir del que se elegirá el local, según la categoría adecuada a la celebración.

Para la elección del menú habrá que tener en cuenta, si la comida es almuerzo o cena, ya que ésta última suele ser mucho más ligera. El menú, para los banquetes de cierta importancia, suele estar compuesto de tres platos y postre.

Siempre siguiendo las normas de consultas de nuestras páginas de menú, donde se dan consejos sobre los menús, como servir: de sabor más suave a saber más fuerte, etc. También puede consultar sobre los vinos a servir y con qué platos maridarlos. Los banquetes suelen terminar con café, coñac y licores y es el momento de encender su cigarro puro o un cigarrillo, pero nunca antes.

El tipo de servicio más común en banquetes es el directo o simple donde los platos ya preparados y compuestos en la cocina se sirven directamente a la mesa. El banquete puede ser abierto, este es el caso habitual del comportamiento para bodas, o a puertas cerradas, como es el caso de los oficiales, donde participan personalidades.

Servicio de Reuniones y de Banquetes.

La planificación de banquetes, como de reuniones está a cargo del maître, relaciones públicas y la subdirección de los establecimientos que brindan el servicio, los que pueden contratar personal extra con cierta experiencia en el mismo. El cliente puede elegir el montaje que desee, aunque lo común es que se le explique que el más habitual es el americano, con mesas circulares de 10 comensales en lugar de ocho. Esto responde a la capacidad de organización que se ha impuesto como tradicional en este tipo de servicio.

El cliente que desee celebrar un banquete en un establecimiento deberá ponerse en contacto con las relaciones públicas, a continuación con el maître para degustación y elección del menú. Por último, se confirmará con subdirección. No se ofrece este servicio fuera del hotel. En fechas señaladas pueden darse cenas especiales.

El servicio se presta en turnos rotativos durante las 24 h, organizado por el maître, que también se ocupa de las rotaciones en los puestos. En el restaurante panorámico cada camarero sirve un máximo de cuatro mesas. El personal tiene posibilidad de promoción interna, dándose en la práctica.

El uniforme es obligatorio para todo el personal de este departamento, existiendo diferencias únicamente entre rangos directivos.

De la contratación de personal para ejecutar se encarga el primer maître, necesitando el visto bueno del jefe de personal, por medio de entrevista personal y currículum. No es imprescindible mucha experiencia, ni titulación puesto que

se realizan cursos internos de formación del personal, además de cursos de reciclaje para los ya contratados.

La persona o identidad que convenia el banquete, cuando selecciona el menú y los vinos, puede pedir o seleccionar la fecha para degustar como quedará el menú que se ofrecerá, además informará los vegetarianos que asistirán al evento.

Capítulo 2: El banquete y sus paradigmas.

El capítulo se detiene en los aspectos relacionados con el enfoque social de la ciencia y la tecnología, identificando al banquete como una tecnología y una práctica que supone varias dimensiones. Se centra en la identificación de los diferentes paradigmas del servicio y describe cada uno de ellos teniendo en cuenta un conjunto de pasos que constituyen la base técnica del mismo.

2.1. El banquete como tecnología de organización social.

Como se ha comentado en el capítulo anterior, las tecnologías constituyen formas organizadas de la experiencia social que se expresan mediante sus propias prácticas en tres dimensiones fundamentales: la propiamente técnica, la que se corresponde con la concepción estrecha de la tecnología, la dimensión cultural y la dimensión organizativa (Pacey, 1990).

Para ese autor:

1. El aspecto organizacional se refiere a la administración y la orientación de un fin para el que se planifican determinados procedimientos. Eso involucra diseñadores, administradores, técnicos y trabajadores de la producción, usuarios y consumidores.
2. El aspecto técnico, involucra los instrumentos, las técnicas y los conocimientos para el desarrollo de su práctica.
3. El aspecto cultural determina los valores, las ideas, los fines y los objetivos, así como la capacidad intangible de la práctica.

Para comprender significación de esta propuesta para la interpretación del banquete como una tecnología donde se traspasa el plano puramente económico, es importante comprender de su historia, la naturaleza cultural de su proceso, a la

vez que entender el mismo un modo de organizar un servicio para un fin preestablecido, en un contexto particular.

Los Estudios CTS orientan la contextualización de la ciencia y la tecnología como recurso que permite entender, entre otros aspectos su sentido o dimensión cultural y se relaciona con "... las ideas básicas de necesidad y utilidad..., pero esto no queda allí pues otros valores se relacionan con la tecnología, como son los de eficacia, eficiencia y los ecológicos, propiamente dichos (Tiles, 1996; Morales, 2001:29-31).

Las tecnologías son sistemas y no solo instrumentos, y tienen un carácter organizativo que posibilitan ordenar y manejar la realidad natural y social. Es un conjunto sistemas diseñados para realizar funciones determinadas (Quintanilla, 1998; Osorio, 2003).

Siguiendo a Asin, (2008), Benavides, (2004), Courean (2004); Dekura, (2005), se han identificado 10 aspectos organizativos que caracterizan los distintos paradigmas del banquete y posibilitan ordenar y regularizar su práctica para las diversas modalidades de su desarrollo. Estas son:

*ORGANIZACIÓN. Muestra dimensión económica, dada la información apropiada para crear convenios, fijar costos, determinar gastos y obtener ganancias, de la gestión comercializadora que efectúe la empresa.

*CLASIFICACION Y ORDENAMIENTO DE UTENSILIOS. Muestra dimensión tecnológica, por la implicación de utensilios y equipamientos en el uso de montajes, decoración, elaboración y conservación de cantidades de alimentos y bebidas a preparar, servir, desbaratar e higienizar.

*SELECCIÓN DE AREAS DE CELEBRACION. Muestra dimensión medioambiental, en relación al área de celebración, como jardines, terrazas, playas, piscinas, donde las afectaciones de los suelos, por los residuos de alimentos y bebidas, el montaje de sillas y mesas, el uso de carpas y alfombrines pueden afectar los suelos y el césped.

*FORMATO DE MONTAJE. Dimensión estética, debido a contrastes y combinaciones de colores, formas, figuras, mobiliarios, que tienen impacto visual a la vista de los asistentes.

*PROCESO DE MONTAJE. Muestra dimensión cultural, expresada en la vestimenta de sillas, mesas, disposición de cubertería, cristalería, diseño de minutas, disposición de la cortesía del banquete, y la ambientación decorativa del salón en correspondencia al tipo de evento.

*PROTOCOLO. Muestra dimensión ética, dado que sigue reglas de comportamiento y trato protocolar que exige la jerarquía de los asistentes al banquete. La ética es tanto para el personal que ejecuta, como para el que participa como invitado.

*DECORACION QUE SE SUGIERE. Muestra dimensión estética y cultural dado que la decoración del banquete es una comunicación cromática, que lleva información estética basada en belleza, esplendor y lucidez sobre la base de la cultura del contexto Varadero.

*EJECUCION PRÁCTICA DEL SERVICIO. Muestra dimensión estética, cultural y artística, por tratarse de toda una sincronización de montaje coreográfico entre dependiente y sommelier, los que en forma de hilera entran al salón a enmarcar el primer plato y el primer vino, empezando siempre por la presidencia, siguiendo este orden se ejecuta el servicio de todo el menú del banquete.

*CIERRE Y DEPEDIDA. Muestra dimensión artística debido a que concluye con actividades artísticas que pueden ser bailables, acto cultural, gala artística, grupos musicales o solistas.

*DESMONTE Y RECOGIDA. Muestra dimensión medioambiental, con el riesgo de verse afectado los suelos, vegetaciones o la salud del personal de trabajo.

- Los residuos de alimentos deben ser recogidos en bolsas plásticas.
- Controlar el uso de agua potable para la limpieza de utensilios.
- Cuidar que los químicos y otros desinfectantes, no sean tóxicos para el hombre, ni corrosivos a los equipos.
- Enviar a materia prima desechos de cartón y botellas usadas en el servicio.
- Dar cuidados intensivos a las áreas verdes y suelos, debido al uso de tablonés, alfombrines, carpas, césped artificial y otros implementos.

2.2. Paradigma de ejecución para Banquete de Bodas.

ORGANIZACIÓN-

Es la parte previa del proceso, donde se prepara con antelación todos los utensilios, equipamientos, áreas de celebración, por lo que para ello se dispone de la siguiente información:

1. Tipo de evento.
2. Número de invitados.
3. Número de personas a la presidencia.
4. Área de celebración.
5. Tipo de menú.
6. Tipos de vinos u otras bebidas.

CLASIFICACIÓN DE UTENSILIOS PARA ORDENAMIENTO Y MONTAJE.

1- CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y BRILLAR LOSAS.

- platos para aperitivos
- entrantes
- principal
- postre
- infusiones

2- CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y BRILLAR CRISTALERÍA.

- copas acompañantes del aperitivo
- entrante
- principal
- postre
- infusiones.

3- CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y BRILLAR CUBERTERÍA

- cubiertos para aperitivos
- entrantes
- principal
- postre
- infusiones

4- CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y PREPARAR LENCERÍA.

- mulután de ser necesario
- faldones en sus diversas formas, como: rizadas; plegadas; tufadas; tachonadas; circulares
- Servilletas para montajes de mesas
- Litos para el servicio, a las mesas

ÁREA DE CELEBRACIÓN SELECCIONADA POR EL CLIENTE

-Playas -Jardines -Terrazas -Piscinas -Salones.

FORMATO DE MONTAJE RECOMIENDADO.

- Pequeño Formato para 40 ó 60 personas.
- Diseño en forma de T o de U. (Ver Anexo No. 7, 8 y 9)
- Mediano Formato para 60 ó 150 personas..
- Diseño en forma de Peine (Ver Anexo 10 y 11)
- Gran formato. Para más de 150 personas.
- Diseño en forma Americana (Ver Anexo 12 y 13)

PROCESO DE MONTAJE PARA BANQUETES DE BODAS

- 1- Armar el esqueleto del diseño para el montaje.
- 2- Ubicar en el montaje la presidencia frente a los invitados.
- 3- La presidencia debe quedar frente a la puerta de entrada del servicio.

- 4- Vestir tablones y mesas con muletones y faldones adheridos.
- 5- Vestir sillas con fundas y cintas, según corresponda.
- 6- Enmarcar platos de presentación, en el espacio central del comensal a una distancia de un centímetro del borde de la mesa.
- 7-Enmarcar en ambos lados del plato de presentación el cubierto correspondiente a cada plato del menú, a una distancia de medio centímetro.
- 8-Enmarcar copas a la derecha, en correspondencia al tipo de vinos que marida.
Con cada plato del menú, a una distancia de medio centímetro.
- 9- La servilleta, no debe tener dobleces, por lo que se debe tomar con pinzas, para ubicarse en el plato de presentación.
- 10-La servilleta, no debe tapar el logotipo del plato de presentación.
- 11-El centro de mesa debe ubicarse, en el centro de la mesa.
- 12-La minuta se debe ubicar frente al plato o a la derecha del comensal.
- 13-La minuta debe ser diseñada artísticamente, a manera de souvenir.

TIPO DE BANQUETE QUE SE PROPONE PARA BODAS.

Banquete desprotocolarizado, en el cual solo se protocolariza la Presidencia que en el caso de las bodas está formada por los novios y los padres de cada uno de ellos, así como otros familiares allegados.

DECORACION QUE SE SUGIERE PARA LAS BODAS.

Para este tipo de banquete se debe decorar en tonos resaltantes, de forma que logren contrastes, que impacten a la vista de los invitados y que representen, amor en formas de corazones, flechas, flores, globos, palomas, la figura de Cupido y otras decoraciones apropiadas a la ocasión

RECIBIMIENTO PROTOCOLAR A INVITADOS Y PRESIDENCIA.

Los invitados a un banquete de bodas son recibidos por la comisión de protocolo, pero solamente son conducidos a sus respectivos puestos presidenciales, novios, padres, familiares y amigos, seleccionados.

EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE BANQUETE PARA BODAS.

- 1- Los dependientes y sommelier deben permanecer en la cocina en hileras, dispuestos para salir a ejecutar el servicio.
- 2- Al salir a la ejecución cada dependiente, llevara un plato en cada mano.
- 3- Los primeros de la hilera, se dirigen a la mesa presidencial, el resto a los invitados.
- 4- A partir de la ubicación del primer plato a la presidencia, se inicia el servicio al resto de los invitados, al banquete.
- 5- Una vez enmarcado todos los platos, nuevamente se reúnen y de la misma forma que entraron al salón, se retiran, en hileras, hacia la cocina.
- 6- Antes de retirarse totalmente los dependientes, entran los sommelier, cada sommelier llevará una botella de vino, para servir cuatro comensales.
- 7- Una vez servidos platos y vinos, se da un tiempo prudencial, para después desbarazar.
- 8- El maître o responsable del servicio, mediante un comunicador, dará la orden, a la brigada del momento de desbarazar.
- 9- La ejecución del servicio, es un proceso armónico, dirigido, organizado que se distinguen del resto de los servicios de A+B.
- 10-Una vez concluido el servicio, se inicia la actividad cultural artística, como cierre del banquete.

DESPEDIDA DE INVITADOS ASISTENTES AL BANQUETE

Los maître, capitanes y gerentes en la puerta del salón o en la entrada del área de celebración, despedirán a los invitados y a los novios.

RECOGIDA Y DESMONTE DE UTENSILIOS Y EQUIPOS.

- El desmonte del área o salón
- Se desmontará la lencería, se clasifica, para su lavado.
- Se desarticula el mobiliario usado, para su conservación.
- Se recogerá las decoraciones y adornos, para el próximo servicio.
- Se limpiará el área donde se efectuó el servicio.

Una vez organizado todo el servicio usado, y colocado en sus puestos, se efectuará la reunión de clausura del servicio, para analizar los pormenores del servicio. Se realiza un análisis de los errores cometidos o de su lucidez.

2.3. Paradigma de ejecución para Banquete de Convenciones.

ORGANIZACIÓN

Es la parte previa del proceso, donde se prepara con antelación todos los utensilios, equipamientos, área de celebración para ello se dispone de la siguiente información.

1. Tipo de evento
2. Número de invitados
3. Número de personas a la presidencia
4. Salón de celebración
5. Tipo de menú
6. Tipo de vinos u otra bebida
7. Cuántos de ellos son vegetarianos
8. Nacionalidad de los asistentes
9. Actividad cultural, como valor añadido, con el que cerrará el banquete.

CLASIFICACIÓN DE UTENSILIOS PARA ORDENAR Y MONTAR.

1- CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y BRILLAR LOZAS.

- lozas para aperitivo
- entrante
- principal
- postre
- infusión

2. CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y BRILLAR CRISTALERIA

- copas acompañante de aperitivo

- entrante
- principal
- postre
- infusión

3. CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y BRILLAR CUBERTERIA

- cubiertos para aperitivo
- entrante
- principal
- postre
- infusión

4. CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y PREPARAR LENCERÍA

- muletón
- faldones en sus diversas formas o rizadas, plegadas, tufadas, tachonadas.
- servilletas para montaje de mesas.

ÁREAS APROPIADAS PARA BANQUETES DE CONVENCIONES

Para celebrar banquetes para convenciones es recomendable salones o áreas abiertas, estas últimas deben ser bajo carpas, que resguarden de la intemperie.

Para celebrar los banquetes en salones, estos deben ser climatizados, amplios, de manera que permita la disposición del formato y el diseño.

Las convenciones son eventos puramente comerciales, donde se firman convenios entre los países asistentes, por lo que es necesario que el área del banquete tenga espacio para actividades culturales, que lo cerrarán y que de ser posible puede ser bailable dicha clausura.

FORMATO DE MONTAJE QUE SE RECOMIENDA PARA CONVENCIONES

Los banquetes de convenciones no son de pequeño formato, giran entre mediano y gran formato, partiendo de la cantidad de invitados y presidencia que asisten.

- Mediano Formato hasta 150 personas.
- Diseño en forma de Espiga. (Ver Anexos No. 14 y 15)
- Gran Formato más de 150 personas.
- Diseño en forma a la Americana.

PROCESO DE MONTAJE PARA BANQUETES DE CONVENCIONES

- 1- Armar el esqueleto del montaje, partiendo del formato y diseño.
- 2- Vestir tableros o mesa.
- 3- Vestir sillas con fundas y lazos.
- 4- Enmarcar plato de presentación, en el espacio central del comensal
- 5- Cuidar que el plato tenga un centímetro del borde de la mesa.
- 6- Enmarcar en ambos lados del plato de presentación, los cubiertos siguiendo el orden de entrada de cada plato del menú.
- 7- Enmarcar copas a la derecha o frente al plato de presentación siguiendo el orden de entrada de cada plato del menú
- 8- Ubicar la servilleta de tela, sin dobleces en el centro del plato de presentación, sin que tape el logotipo del evento
- 9- La minuta, debe ser alegórica al evento, y se debe ubicar frente al plato de presentación, o a la derecha de cada invitado.
- 10- Se debe cuidar una distancia prudencial de medio centímetro de los cubiertos con el borde de la mesa
- 11- Se debe tener en cuenta la uniformidad de platos, cubiertos y copas.
- 12- Cuando se trata de convenciones, que representan ventajas económicas importantes, para los países participantes, el banquete ofrece cortesía para cada invitado.
- 13- La cortesía, en este tipo de banquete se ubica a la derecha de cada invitado, junto a la minuta.

TIPO DE BANQUETE QUE SE PROPONE PARA CONVENCIONES

Se propone un banquete semi-protocolarizado, donde la presidencia tiene prioridad protocolar.

PROTOCOLO: Supone un comportamiento ético, que observa reglas, controla actitudes, a fin de cumplir profesionalmente, con elegancia, y distinción el servicio de alimentos y bebidas.

DECORACIÓN QUE SE SUGIERE PARA CONVENCIONES

La decoración es la expresión de lo bello, lleva una dosis de información cultural y artística del contexto social donde se desarrolla el banquete, dicha decoración debe estar basada en tonos suaves, que combinen, de manera tal que surtan efectos relajantes en los invitados.

La decoración, en estos tipos de banquetes se puede apreciar, en:

- Su montaje
- Su formato
- Su diseño
- La ejecución coreográfica sincronizada del servicio
- La disposición de los alimentos en los platos
- La uniformidad y profesionalidad de los ejecutores prácticos del servicio

Las tonalidades a usar, son recomendables en rojos y blanco, blanco y negro, salmón y crema, beige y rosado o solo blanco.

RECIBIMIENTO PROTOCOLAR A INVITADOS Y PRESIDENCIA

- Se debe crear una comisión de protocolo, para recibir a los asistentes con una copa de champaña, a la entrada del área de celebración.
- Una vez terminada la copa, serán informados, del número de estación que le corresponde, y del número de mesa, el asiento es libre, para cada invitado.
- Los miembros de la presidencia, serán conducidos por el personal de la comisión de protocolo, hasta su estación, mesa y asiento correspondiente.
- La ubicación de la presidencia, se efectúa del centro al extremo de la mesa.

UBICACIÓN EN LA PRESIDENCIA POR RANGO JERÁRQUICO

1. Ministros
2. Viceministros
3. Científicos
4. Doctores
5. Directores de firmas
6. Tour operadores.

EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE BANQUETE PARA CONVENCIONES.

1. La ejecución de este banquete debe ser ensayada con antelación de manera que no existan errores, durante su ejecución práctica.
2. Los dependientes y sommelieres deben estar perfectamente uniformados.
3. Los dependientes saldrán en hileras de la cocina, hacia el salón.
4. Cada dependiente llevará dos platos, uno en cada mano.
5. A cada dependiente le corresponde dos comensales.
6. A cada le corresponden cuatro comensales, debido a que la botella de vino tiene capacidad para cuatro copas.
7. La hilera de los dependientes, saldrán, antes que los sommelier.
8. Los primeros, de la hilera, se dirigirán a la presidencia.
9. Enmarcar los primeros platos de la presidencia, es el punto de partida para iniciar el servicio al resto de los invitados.
10. Una vez servido el primer plato del banquete, se concede un tiempo prudencial, para entrar el segundo plato con su vino correspondiente.
11. El maître ordenador, es el encargado de dar la orden en la cocina y del momento en que debe salir cada plato del banquete.
12. Este tipo de banquete lleva una sincronización en el orden del servicio.
13. El servicio del banquete puede cerrar con un producto estrella.

DESPEDIDA DE INVITADOS ASISTENTES AL BANQUETE

Una vez concluido el acto artístico-cultural, los maître, capitanes y el gerente de bebidas y alimentos, despedirán a los invitados y a la presidencia expresándoles que fue un placer haberles ofrecido el banquete, con el mejor de los deseos, de que se hayan sentido complacidos y satisfechos con el servicio. A todos mucha felicidades y gracias por asistir.

RECOGIDA Y DESMONTE DE EQUIPOS Y UTENSILIOS

Con el mismo orden y disciplina, con el que se montó el banquete, se desmonta, de forma clasificada con el objetivo de que no se pierda ni se rompan los utensilios y equipos, los que se deben higienizar para ser guardados conservados para el próximo servicio de banquete. La conservación es responsabilidad del jefe de banquete, el cual debe tener un stop para los utensilios, lencerías, cristalerías, cuberterías, así como un espacio para el mobiliario, ya sea tableros o mesas.

2.4. Paradigma de ejecución para Banquete de Congreso.

ORGANIZACIÓN

Es la parte previa del proceso, donde se prepara con antelación todos los utensilios, equipamientos, área de celebración, por lo que se debe disponer de la siguiente información:

1. Tipo de evento a organizar
2. Número de invitados a participar
3. Número de personas que conforman la presidencia
4. Área de celebración del banquete
5. Tipo de menú seleccionado
6. Tipos de vinos u otro tipo de bebida a ofertar

CLASIFICACIÓN DE UTENSILIOS PARA ORDENAMIENTO Y MONTAJE

1. CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y BRILLAR LOZAS

- platos para aperitivo
- entrante

- principal
- postre
- infusión

2. CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y BRILLAR CRISTALERÍAS

- copas acompañantes del aperitivo
- entrante
- principal
- postre
- infusión

3. CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y BRILLAR CUBERTERÍAS

- cubiertos para aperitivo
- entrante
- principal
- postre
- infusión

4. CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y PREPARAR LENCERÍA

- mulotón de ser necesario
- faldones en sus diversas formas: rizadas, plegadas, tufadas, tachonadas.
- servilletas para el uso de las montas
- litos para el servicio de los ejecutores

ÁREA DE CELEBRACIÓN PARA EL BANQUETE DE CONGRESO

Para este tipo de banquete, no se pueden seleccionar áreas abiertas. El rango y jerarquía de los asistentes y de su presidencia, exigen privacidad. Los temas

tratados en congresos, definen tomas de acuerdos por los países o participantes.

Las áreas, de celebración deben ser cerradas, climatizadas y con toda la seguridad y confort que requiere este tipo de banquete.

FORMATO DE MONTAJE QUE SE RECOMIENDA PARA CONGRESOS

- Pequeño Formato para 30 a 60 personas.
- Diseño en forma de Mesa Imperial. (Ver Anexos No. 16 y 17)
- Mediano Formato para 60 a 150 personas.
- Diseño en forma de Ojo de Cerradura. (Ver Anexos No. 18)

PROCESO DE MONTAJE PARA BANQUETE DE CONGRESO

1. Armar el diseño de las mesas.
2. Ubicar el diseño en el espacio correcto del salón.
3. En el caso de la mesa imperial, las presidencias deben quedar de frente.
4. En el caso de la forma de ojo de cerradura, la presidencia, frente a los invitados.
5. Vestir las mesas con faldones o manteles circulares.
6. Vestir sillas con fundas y lazos.
7. Enmarcar plato de presentación, en el espacio central de cada comensal.
8. El plato de presentación, debe estar a un centímetro del borde de la mesa.
9. Enmarcar en ambos lados del plato de presentación, los cubiertos correspondientes a cada plato del menú, a una distancia de medio centímetro.
10. Enmarcar copas a la derecha del comensal, en correspondencia al tipo de vino que acompañará a cada plato.
11. La servilleta de tela no debe llevar dobleces, será tomada con la pinza y se ubicará en el centro del plato de presentación, sin que llegue a cubrir el logotipo de dicho plato.

12. La minuta para este tipo de banquete, se ubica frente al plato o a la derecha de cada comensal.

13. Este tipo de banquete debe llevar cortesía, para mujeres y hombres.

14. La cortesía se debe ubicar a la derecha de cada invitado y consiste en pequeños obsequios que hace el banquete a sus asistentes.

PROTOCOLO PROPIO PARA EL BANQUETE DE CONGRESO

Es la disciplina organizativa y técnica que responde a la ética del trato normal, diferenciado, personalizado, preferencial, con atención al rango del cliente, por lo que el protocolo es considerado, el arte de la excelencia

TIPO DE BANQUETE QUE SE PROPONE PARA CONGRESO

Banquete protocolarizado, donde se protocolariza a los invitados y a la presidencia, con ordenamiento dirigido a estaciones, mesas y sillas, que le corresponden a cada invitado, y a cada miembro de la presidencia.

DECORACIÓN QUE SE SUGIERE PARA CONGRESO

La decoración para este tipo de banquete, debe estar basada en tonos suaves, que signifiquen relajación, tranquilidad, además que logren combinaciones, nunca contrastes fuertes, de manera que sea expresión de belleza, para ello se recomienda, las siguientes tonalidades: salmón, crema, blanco, beige, rosado, hueso.

Otros componentes de la decoración de este banquete son:

- el montaje de copas y cubiertos
- el formato de sus mesas
- el vestuario de sus sillas
- la decoración de sus platos
- la coreografía sincronizada de la ejecución del servicio
- la uniformidad y profesionalidad de los ejecutores del servicio.

RECIBIMIENTO PROTOCOLAR A PRESIDENCIA E INVITADOS

Este tipo de banquete lleva comisión de protocolo, que se encarga de ofrecer el champán o el cóctel de bienvenida como parte del recibimiento a los asistentes, mientras esperan su acreditación y ubicación en el banquete.

La comisión tendrá un croquis, de todo el montaje, para ubicar a cada invitado y miembro de la presidencia.

La comisión dispone de la relación nominal de cada invitado y miembro de la presidencia, ordenado alfabéticamente por apellido, con la ubicación del número de estación, de mesa y de silla que le corresponde.

EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE BANQUETE PARA CONGRESO

1. Revisar por el director del banquete la correcta uniformidad de los ejecutores del mismo.
2. Los sommelier se deben diferenciar de los dependientes, por el color negro de sus delantales.
3. En un espacio oculto para los asistentes, permanecerá el maître ordenador, que indicará el momento, en el que deben salir cada plato, seguido de cada tipo de vino.
4. Los primeros en salir al salón son los dependientes, que lo harán en hileras, por orden de estaturas.
5. Cada dependiente llevará dos platos, uno en cada mano.
6. Se entrará a la mesa por la izquierda, dado que las copas, están ubicadas en la derecha de cada comensal.
7. El punto de partida para iniciar el servicio a los invitados, consiste en ubicar los primeros platos a la presidencia.
8. Una vez servido todo el salón, sin demora, en la medida, que se van retirando la hilera de los dependientes, entra la de los sommelier.
9. Cada sommelier portará, en la mano derecha, la botella del vino que corresponde servir con el plato.
10. Tanto dependientes, como sommelier portarán el lito en el antebrazo izquierdo.

11. La función del lito, en el dependiente es para el calor de los platos y para los sommelier, cortar el goteo del vino.

12. Una vez retirados, ambos ejecutores del salón, se ubican en la cocina, para preparar el segundo pasó del servicio.

13. Todos los pasos que continúan, son ordenados por el maître ordenador del servicio de banquete.

14. Una vez concluido todo el servicio del menú y desbrazado, se oferta, como cierre, la degustación de un habano, combinado con una copa de ron cubano y una taza de café criollo.

DESPEDIDA DE INVITADOS ASISTENTES AL BANQUETE

Este tipo de banquete se despide, con una gala cultural cubana que guarde relación con el tema tratado en dicho congreso.

RECOGIDA Y DESMONTE DE UTENSILIOS Y EQUIPOS

- Se recogerá todo el servicio y de forma clasificada, se llevará a higienizar
- Se desmontará toda la lencería, se contabilizará y se llevara a lavar
- Se retirará todo el mobiliario del salón, para la limpieza del mismo
- Se almacenará, en el lugar destinado todo el mobiliario del banquete
- Todo debe quedar, limpio, clasificado, contabilizado, preparado y listo para el próximo servicio de banquete.

2.5. Paradigma de ejecución para Banquete de Alto Rango.

ORGANIZACIÓN

Es la parte previa del proceso, donde se prepara con antelación todos los utensilios, equipamiento, y área de celebración, para ello se disponen de la siguiente información:

1. Tipo de evento
2. Número de invitados
3. Número de personas a la presidencia

4. Área de celebración.
5. Tipo de menú
6. Tipos de vinos u otras bebidas

CLASIFICACIÓN DE UTENSILIOS PARA ORDENAMIENTO Y MONTAJE

1. CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y BRILLAR LOZAS.

- Platos para aperitivo
- entrante
- principal
- postre.
- infusiones

2. CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y BRILLAR CRISTALERÍA.

- copas acompañante del aperitivo
- entrante
- principal
- postre
- infusión

3. CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y BRILLAR CUBERTERÍA.

- cubierto para aperitivo
- entrante
- principal
- postre
- infusión

4. CLASIFICAR, CONTABILIZAR Y PREPARAR LENCERÍA.

- muletón, si es necesario.

- faldones en sus diversas formas: rizados, plegados, tufados, tachonados
- servilletas para montajes de mesa
- litos para el servicio de platos y vinos

ÁREA DE CELEBRACIÓN. PARA EL BANQUETE DE RANGO.

Este tipo de banquete no se debe efectuar en áreas abiertas, debido a que sus participantes son autoridades de alta jerarquía.

Además son eventos de pequeño formato que no requieren grandes áreas.

Se recomienda para este tipo de banquete salones cerrados y bien climatizados.

FORMATO DE MONTAJE QUE SE RECOMIENDA.

- Pequeño Formato para 30 personas ó menos.
- Diseño en forma de I (i) o Imperial. (Ver Anexos No. 19 y 20)

PROCESO DE MONTAJE PARA BANQUETE DE ALTO RANGO.

1. Armar el esqueleto del formato.
2. El diseño en forma de I (i) también recibe el nombre de cabecera francesa, por no tener sillas en los extremos.
3. Se usa para ser compartida por personalidades de igual jerarquía.
4. El diseño Imperial recibe el nombre de cabecera inglesa, por tener asientos en sus extremos, donde se ubican a los jefes.
5. En ambos laterales de la mesa se ubican a las personalidades de manera que queden frente unos a otros, en igualdad de puestos y cargos.
6. Vestir mesa con faldones, adheridos con presillas plásticas.
7. Vestir sillas con fundas y lazos.
8. Enmarcar plato de presentación, en el espacio central de cada invitado.
9. Enmarcar en ambos lados del plato de presentación, los cubiertos que corresponda a cada plato del menú del banquete.

Dentro de las regulaciones internacionales, para banquetes y cenas de autoridades estadistas, aparece esta ubicación con la denominación de sistema continental. Las dos definidas como, en forma de I (i) o cabecera francesa, sin sillas en los extremos en forma imperial o cabecera inglesa, con sillas en los extremos.

10. Enmarcar copas a la derecha, en correspondencia al tipo de vino que acompañe a cada plato del banquete.

11. La servilleta, se toma con pinza y se ubica, sin dobleces en el centro del plato de presentación.

12. Si el plato de presentación llegara a tener logotipo, no debe ser tapado con la servilleta.

13. Enmarcar el centro de mesa a lo largo de esta.

14. La minuta se ubica frente al plato de presentación, o a la derecha de este.

15. La minuta debe presentarse enrollada, o cuadrada pequeña.

TIPO DE BANQUETE QUE SE PROPONE PARA ALTO RANGO.

Se propone, banquete protocolarizado, todos los asistentes se protocolarizan en relación a los cargos que ocupan los homólogos de sus anfitriones.

EJEMPLOS: *Ministro del país anfitrión *Ministro del país visitante

DECORACIÓN PARA BANQUETE DE ALTO RANGO.

Usar colores en tonos suaves, relajantes, que armonicen en conjunto. El adorno floral, debe ser natural, usando flores que no tengan polen.

No decorar el salón con figuras puntiagudas, por que significan violencia y agresividad.

Decorar con pinturas originales, que representen belleza y el arte de la cultura del país anfitrión.

RECIBIMIENTO PROTOCOLAR A LOS INVITADOS AL BANQUETE

El recibimiento protocolar, no se puede diferenciar, debido a que todos los invitados poseen la misma jerarquía y rango, por lo que son autoridades.

Para recibir, atender y ejecutar el servicio en este tipo de banquete, se debe seleccionar al personal más confiable y profesional.

Todos los invitados serán conducidos directamente a sus correspondientes puestos en la mesa.

EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE BANQUETE DE ALTO RANGO.

1. Este tipo de banquete, dado su formato, la seguridad requerida para los invitados, no se exige gran cantidad de dependientes a ejecutar.
2. Se debe ubicar la misma cantidad de invitados, en cada lateral de la mesa.
3. El orden protocolar debe ser igual para ambas presidencias.
4. El orden del servicio, no lo dirige el maître, sino ordenadores eléctricos cromáticos.
5. Los ordenadores se ubicaran en la cocina, para indicar mediante colores la salida de cada plato y la recogida del mismo.
6. El banquete puede cerrar con la degustación de productos estrellas cubanos:
- copa de ron Havana Club reserva; - habano cubano; - taza de café cubano

DESPEDIDA DE INVITADOS ASISTENTES AL BANQUETE

El mismo personal que realizó el recibimiento, la conducción y el acomodo de los asistentes al banquete, es el mismo que realiza la despedida. Es una actitud de respeto, educación y profesionalidad, que una vez concluido el servicio, salga al salón, el personal de elaboración, que preparó y montó el menú, así como el director del banquete.

Cuando se trata de jefes de estado, o algún otro personal jerárquico puede solicitar la presencia del personal que elaboró el menú, para ofrecerle su agradecimiento por la calidad del servicio.

RECOGIDA Y DESMONTE DE EQUIPOS Y UTENSILIOS.

Por tratarse de un banquete efectuado en área cerrada, los utensilios y equipos están localizados, por lo que se hace más fácil su recogida y desmonte, para su higiene y guardado, hasta el próximo servicio. Una vez limpios, y secos deben ser clasificados y contabilizados.

El área debe ser limpiada, ventilada y aromatizada, para evitar que los olores de los alimentos y las bebidas, queden impregnados en el ambiente del salón, facilitando que todo esté a punto para el desarrollo de un próximo servicio.

2.6. Eventos Especiales. Montajes y Servicios.

Si bien el banquete, es la representación, de la comida lujosa, para grandes celebraciones, el avance de la tecnología ha permitido, la extensión de dicha modalidad, para diversos tipos de eventos, más simples y cortos, donde se ofrezcan comidas ligeras, desgrasadas, fáciles de elaborar, y sin el necesario equipamiento tecnológico y montaje protocolar que exigen las modalidades anteriores . Para estos casos se requiere prestar atención al evento y al servicio.

El departamento de banquete, dentro de sus funciones debe dominar los conocimientos sobre montajes y servicios para los siguientes eventos:

- Conferencias
- Simposios
- Seminarios
- Reuniones de firmas
- Rueda de prensa
- Graduaciones
- Presentación de productos
- Exposiciones
- Subastas
- Desfile de modas
- Entrega de premios
- Concursos
- Fiestas temáticas

En forma general se debe dominar la siguiente información, de manera que facilite la ejecución práctica de cada tipo de evento con la calidad requerida:

1. Tener bien precisado .el tipo de evento a celebrarse.
2. Conocer el número exacto de las personas, que asistirán.
3. Determinar el diseño del montaje de salones y áreas de celebración en correspondencia al tipo de evento.
4. Determinar el menú apropiado para el tipo de evento.
5. Conocer la especificidad del tema que tratará el evento.
6. Para el montaje de los eventos con presencia de medios de comunicación masiva, como televisiva o prensa, es fundamental que en la parte superior del área de celebración, aparezca de forma clara, el nombre de la entidad y el tipo de evento pues ello es una importante publicidad gratuita.
7. Es importantes que la entidad disponga de una página digital que informe y promueva los diferentes tipos de eventos, que oferta.

La entidad debe disponer de diversas áreas clasificadas, en:

- salas polivalentes
- salas de fiesta
- sala de secciones
- teatros
- áreas abiertas techadas
- abiertas destechadas
- piscina
- jardín
- terraza

9. La entidad debe estar equipada con tecnologías, que permitan montar y desmontar espacios, conexiones eléctricas, para cámaras, audio, micrófonos, videos, climatización y otros equipamientos.

10. En los plegables promocionales de la entidad, debe aparecer, un catálogo que muestre las variadas ofertas, para los diferentes tipos de eventos y servicios que comercializa.

11. El directivo que está al frente del evento, debe tener experiencia sobre este tipo de servicio.

12. La empresa debe conocer que es necesario adoptar el marketing relacional que permita la comercialización de estos tipos de eventos, con la calidad que los mismos requieren.

13. Cada entidad debe conocer los atributos del servicio para estos tipos de eventos.

14. Los atributos del servicio que más evalúan los clientes, sobre estos tipos de eventos son los siguientes:

- Fiabilidad en el servicio

- Profesionalidad en el servicio

- Accesibilidad en el servicio en cuanto a tiempo, horario y lugar.

- Cortesía en el servicio.

- Comunicación durante y después del servicio.

- Credibilidad, que el cliente sienta confianza del servicio.

- Seguridad, que el cliente se sienta seguro, confiado.

- Empatía, que el dependiente se ponga en el lugar del cliente.

- Valores tangibles, grado de satisfacción que el servicio causa al cliente.

15. Para la ejecución de cada modalidad de evento, solo interactuando con el cliente se puede llegar a la calidad en el servicio de estos tipos de eventos especiales.

2.6.1. Conferencias.

Eventos de carácter científico, que expone o trata un tema determinado, para un auditorio diverso, que puede ser muy conocedor del tema, o simplemente sentirse interesado en él.

MONTAJE PARA EL EVENTO.

En forma de teatro, con butacas para los asistentes a la conferencia. Presencia de un podio para el especialista que imparte la conferencia. Montar el salón y climatizarlo, conectar micrófono y pantalla proyectable. Colocar en la mesa del especialista una botella de agua natural.

MONTAJE PARA EL SERVICIO.

1. Para el servicio de este tipo de evento se recomiendan áreas techadas.
2. Uso de mesas largas, vestidas con faldones y ubicadas en los laterales del área, de manera que permita espacio para los asistentes.
3. Los alimentos que se ofertan son ligeros, desgrasados, preferentemente fríos, salados o combinados en sabores, son las llamadas picaderas.
4. Este servicio no lleva mobiliario, pues los asistentes, consumen de pie mientras departen, con colegas y amigos.
5. Los alimentos son expuestos en fuentes, bandejas de cristal, a lo largo de las mesas, para que los asistentes tomen los que deseen.
6. Junto a cada alimento, se ubica servilleteros, platillos y pinzas que le facilite el servicio a los asistentes.
7. Las bebidas se ofertan en barras abiertas, dentro de la oferta, los asistentes consumen lo que deseen, pues la elaboración se hace a la vista, de estos.
8. En el área de servicio se habilita una mesa de descargue, donde los asistentes colocan el servicio usado, como, copas, servilletas o platos.
9. Los dependientes estarán al tanto que las mesas de descargues siempre estén en perfecto estado de higiene, así como habilitadas debidamente.
10. La cristalería será la apropiada para los tipos de cócteles y bebidas, que se oferte en el evento.

2.6.2. Simposio.

Evento de carácter científico que tiene como objetivo el debate y análisis de un tema determinado, donde todos sus participantes son conocedores de dicho tema, por lo que tienen potestad para tomar acuerdos de soluciones.

MONTAJE PARA EL EVENTO.

Se monta el salón en forma rectangular o cuadrada, a manera de sala de sesiones, que permita espacio central para decoración de macetas con plantas naturales. Dada la distancia entre los participantes debe haber conexión de micrófonos. Se debe colocar frente a cada participante una botella cerrada de agua natural. Se ubicará frente a cada puesto, útiles como bolígrafos y carpetas con la finalidad de tomar apuntes y notas.

MONTAJE PARA EL SERVICIO.

1. Seleccionar un área espaciosa, pues los asistentes a simposios son más numerosos que los de conferencia.
2. Las mesas para el servicio son alargadas, vestidas con faldones y ubicadas en los laterales del salón, de manera que el centro quede libre para el desplazamiento de los asistentes.
3. Los alimentos se ubican en fuentes y bandejas de cristal, sobre las mesas cubriendo varios espacios.
4. Junto a cada tipo de alimento, se ubicarán servilleteros, copas, platillos y otros útiles para el servicio personal de cada asistente.
5. La mesa de descargue, se ubicará en otro espacio, para que se deposite todo lo usado.
6. La oferta de alimentos ligeros que se recomienda para este tipo de evento es un Coffe Breake, conformado por: 3 alimentos y bebidas, por ejemplo: Tarta de atún, Vinos blancos, Canapés de jamón, Jugos de frutas, Picaderas dulces, Coctelería variada.

2.6.3. Seminario.

Evento de carácter pedagógico, que tiene como objetivo profundizar y actualizar mediante el debate y análisis de un tema que sea importante y necesario para un grupo determinado de personas, que aplicarán dicho contenido.

MONTAJE PARA EL EVENTO.

El salón se monta en forma de escuela, con sillas o butacas de paletas que sean movibles. Presencia de podio, con instalación de micrófono, para el conferencista. El consumo de alimentos en este tipo de evento, se hace de pie mientras se departen temas y asuntos relacionados con el simposio. En dependencia del servicio solicitado, el cierre de este evento, puede concluir con un banquete.

Montar pantalla proyectable, con la finalidad de mostrar la información que se expone. Colocar botella de agua natural, con posavasos para el conferencista.

MONTAJE PARA EL SERVICIO.

1. El área para el servicio, puede ser cerrada climatizada, o abierta como jardines y terrazas.
2. En dependencia al tipo de área, se colocaran las mesas y se vestirán.
3. Los alimentos son ligeros, desgrasados y se ubican de forma bien clasificada, en bandejas y fuentes de cristal., junto a cada una se debe colocar, útiles de servicio, como servilleteros, platillos y copas o vasos.
4. De usar mesas diferentes, cada una se puede vestir de un color distinto.
5. De igual forma, cada alimento puede ser colocado en una mesa diferente.
6. Se debe destinar una específicamente para descargar los servicios usados.
7. Se puede ofertar un Coffe Break, para brindar en este tipo de evento: alimentos bebidas usuales son las Tartaletas de queso, Canapés de jamón Cócteles variados Croquetillas de pollo, Jugos de frutas naturales , Picaderas dulces y saladas, Vinos jóvenes.
8. Los dependientes deben permanecer atentos a las necesidades de los asistentes al evento.
9. Este tipo de evento no lleva mobiliario, se consume de pie, donde los asistentes, departen sobre el tema de seminario, intercambian ideas criterios, iniciativas, aportadas durante el seminario.
10. Los dependientes deben portar el uniforme clásico gastronómico.
11. Los de la barra, prepararan los cócteles a la vista de los asistentes.

2.6.4. Reuniones de Firmas.

Eventos de carácter puramente comercial y de colaboración empresarial, que cierra con la firma de las partes que entran en el convenio, a fin de lograr beneficios y mejoras sociales y económicas. A este tipo de evento participan personalidades implicadas en dicho convenio, que le dan carácter oficial y gubernamental. Por tratarse de personalidades, tanto nacionales como extranjeras requiere seguridad y garantía extrema.

MONTAJE PARA EL EVENTO.

1. Área cerrada y climatizada.
2. Montaje de una mesa de madera preciosa, para llevar a cabo el acto de firma del convenio.
3. La ubicación de dicha mesa, debe ser a mitad de salón, de manera que permita espacio para que se coloquen personalidades que representan a las partes implicadas en dicha firma.
4. De derecha e izquierda se colocan las carpetas con los documentos que deben ser firmados por las partes que convenían.
5. En la parte superior de cada carpeta debe colocarse la bandera en miniatura que representa a cada país que convenía.
6. Se debe ubicar equipos de cámaras, que toman los momentos de firma del convenio.
7. En el salón de firma se ubican butacas de maderas, revestidas en damasco o vinil, en correspondencia a la ocasión.

MONTAJE PARA EL SERVICIO.

1. Salón cerrado climatizado, con toda la seguridad requerida.
2. Mobiliario en forma de butacas para los asistentes que desee tomar asiento mientras consumen y departen con colegas y anfitriones.
3. Los alimentos ligeros, con sus servilletas apropiadas, son pasados en bandejas a los asistentes.
4. Las bebidas de igual forma son pasadas en bandejas, de manera que cada asistente tome la que desee.

5. Cada personal de servicio tendrá a su cargo pasar un alimento o una bebida diferente.

6- La oferta está en dependencia de los gustos y hábitos de la otra parte que convenía, de manera que se sientan a gusto, en el país anfitrión.

2.6.5. Rueda de Prensa.

Evento de carácter social, de difusión e información donde participan los representantes de la prensa televisiva, prensa escrita que mediante preguntas a personalidades o sobre hechos relevantes llevan información a un amplio contexto social y geográfico.

MONTAJE PARA EL EVENTO

1. Salón cerrado, climatizado y debidamente custodiado.
2. Montaje en forma de teatro.
3. Las personas que serán entrevistadas deben ubicarse en las hileras delanteras del teatro, a fin de estar frente a sus entrevistadores.
4. Ubicar equipos de cámaras en ángulos, que permitan muestras generales del evento.
5. El estrado donde se ubicará el personal de la prensa, debe estar más elevado que el resto de la sala de manera que permita una visión amplia del personal.
6. El mobiliario puede ser sillas con apoyabrazos, previendo que algunos de los asistentes quieran tomar apuntes o notas.
7. En la mesa destinada a la prensa debe colocarse una botella de agua natural para cada periodista.

MONTAJE PARA EL SERVICIO

1. Salón cerrado, climatizado y debidamente custodiado.
2. Algo de mobiliario, en forma de butacas, debido a que este personal dada su función gusta de tomar reportajes y fotos sobre el desarrollo del evento.
3. Los alimentos que se ofertan son ligeros, desgrasados e igualmente son pasados a los asistentes por los gastronómicos en bandejas de cristal o de metal inoxidable.

4. Las bebidas, son pasadas por los gastronómicos, y se llevan las bebidas en las botellas y la cristalería apropiada.
5. Este estilo de servicio es más elegante y profesional.
6. Consiste en que se le sirve sobre la propia bandeja a cada persona lo que pida y se le entrega en su mano.
7. Cuando se trata de una bebida que se sirve en vaso, se le entrega primero una servilleta chica y rápidamente se le entrega el vaso es con el fin de que no se moje los dedos con el sudor de la temperatura del cristal.
8. En la misma bandeja se lleva la hielera con la pinza, para su servicio.
9. Durante el desarrollo del servicio se puede disfrutar de algún acto cultural que puede consistir en un solista, un pianista, un dúo, un declamador.

2.6.6. Graduación.

Evento de carácter pedagógico, que tiene como finalidad la celebración de la culminación de un estudio o curso determinado, el cual ha permitido la preparación académica y cultural, adecuada para su puesta en practica en beneficio de la Sociedad.

MONTAJE PARA EL EVENTO

1. En forma de teatro, con butacas para los invitados y familiares de los graduados.
2. Se puede celebrar en áreas abiertas,, cerradas o ventiladas, con amplios ventanales.
3. Los graduados se ubican en una parte del teatro y los familiares en la otra dejando en el centro del mismo un paseo para que puedan desplazar, hacia la presidencia.
4. El estrado donde se ubicaran a profesores, directores, decanos, rectores o responsables del evento, tendrá más elevación que el resto del teatro.
5. El estrado contará con una mesa larga que permitirá la entrega a los graduados de sus diplomas y ser felicitados.
6. La graduación debe tener un maestro de ceremonia, que dirigirá la actividad de graduación de forma ordenada.

7. De culminar el evento con algún discurso de cierre, clausura o tipo de agradecimiento, se efectuará desde el podio.

MONTAJE PARA EL SERVICIO.

1. Se puede seleccionar un área abierta como jardines, terrazas o piscinas.
2. Mesas alargadas vestidas con faldones, en las cuales se ubicaran los alimentos en fuentes, bandejas de cristal, de manera que graduados y familiares se sirvan lo deseado. Estos alimentos deben ser ligeros, fríos desgrasados, entre dulces y salados.
3. Mesas independientes para que se coloquen los utensilios usados, como servilletas, colas, platillos, tapacillos y otros.
4. Las bebidas serán servidas en barras libres, donde ante la vista de los invitados y graduados se prepararan las bebidas y cócteles que pidan al barman.
5. Se puede despedir el evento de graduación con una fina gala cultural en homenaje a los graduados.
6. Todo el servicio quedara bajo la guía de los gastronómicos, que tienen a su cargo la oferta, desbarace y orden del servicio, tanto para los graduados como para los familiares y amigos de estos.
7. Es importante que no se deje acumular servicios usados en las mesa de descargue, para que el ordenamiento del área una vez terminado el evento que no quede en forma desagradable, ya que siempre existirán persona que se marcharán más tarde que otros.

2.6.7. Presentación de productos.

Evento de carácter comercial, que tiene como objetivo presentar el lanzamiento de un producto nuevo al mercado, el cual se puede presentar individual o colectivo, es decir, un grupo de productos de la misma marca, especie o sencillamente que parta del mismo tipo de materia prima.

MONTAJE PARA EL EVENTO.

1. Es importante conocer el grado de oficialidad tiene el evento en cuestión.
2. Conocer si el producto después de este primer lanzamiento será expuesto en el exterior.

3. El lanzamiento debe efectuarse en salas espaciosas, que cumplan los requerimientos propios del tipo de producto a comercializar.
5. Es indispensable que se exhiba una muestra del producto en vivo, que además se puede hacer uso de una pantalla proyectable para exponer los atributos y forma física del producto en caso de ser nuevo y desconocido para los asistentes al evento.
6. Si se tratase de un producto alimenticio, es factible la degustación del mismo.
7. Si se tratase de un, producto tecnológico se puede presentar una muestra, o presentarse en pantalla.
8. Si se tratase de un producto de aseo personal o cosmético se deben llevar muestras y exponer sus efectos a través de pantallas.

MONTAJE PARA EL SERVICIO

1. Si el nuevo producto lanzado fuera comida o bebida en el mismo salón.
2. Se puede efectuar la degustación, con los requisitos que esta lleva.
3. Se dispone de mesas variadas, para ofertar los alimentos que serán degustados.
4. Las bebidas se ofertan en barras libres donde los invitados, podrán pedir lo que deseen.
5. El servicio al igual que los anteriores no lleva asientos, se ofrece de pie.

Capítulo 3: Una propuesta docente para la solución al problema planteado.

El capítulo que a continuación se desarrolla, aborda la solución ofrecida por el trabajo, consistente en formular un programa docente especializado, el cual partió del resultado del instrumento aplicado a los actores sociales implicados directamente al problema identificado. La solución hoy está en vías de hecho, pues fue aprobado y ha iniciado su implementación con beneficios importantes para los actores sociales. Se exponen las generalidades de la consideración del banquete como una práctica tecnológica y se detalla todo el diseño del programa.

3.1. La base multidimensional del banquete.

Considerando los beneficios que ofrece el enfoque A. Pacey (1990), a la interpretación del banquete se consideró tener en cuenta la opinión de los especialistas dedicados a este servicio, cuya responsabilidad de superación recae sobre los docentes de la Escuela de Hotelería y Turismo de Varadero.

Se determinó analizar, si la visión unidimensional, fundamentalmente económica del banquete era una situación aislada en el contexto del polo o si era generalizada, por lo que se definió realizar un período de observación sobre la marcha del servicio en cada instalación. Este proceso permitió comprobar el comportamiento estándar en los hoteles de las diferentes cadenas.

Dentro de los elementos observados se apreció que la organización para el servicio de banquete se hace con premura, sin tener en cuenta la cultura del detalle que requiere y se sintetizaron los siguientes elementos:

- Qué no existe toda la información necesaria para la correcta organización del servicio, ni en su fase previa ni en su ejecución.
- Que existe un considerable número de instalaciones que no cuentan con el equipamiento técnico que requiere tal servicio especializado.
- Que la mayoría de las instalaciones, solo ofrecen banquetes para bodas.
- Que no existe un departamento especializado en las instalaciones para gestionar el servicio.

Partiendo de los resultados de la observación, se determinó realizar un diagnóstico, con la aplicación de un instrumento (Ver Anexo No. 1) que pudiera profundizar en la situación (De Prieto, 2003: 18-30).

Este diagnóstico tomó como muestra el conjunto de las instalaciones que ofrecen el servicio en las diferentes cadenas hoteleras y dirigirlo al personal directivo y ejecutivo implicado en el servicio.

Las instalaciones que cumplen este requisito son 12, pertenecientes a las cadenas Cubanacán, Gaviota, Palmares y Gran Caribe.

De ellas:

Pertenecientes a Cubanacán: 5

- Meliá América
- Meliá Varadero
- Sandals Hicacos
- Sol Palmeras
- Iberostar Varadero

Pertenecientes a Gaviota: 2

- Meliá Paradisus
- Trip Península
- Barceló Solymar

Pertenecientes a Palmares: 3

-Parque Retiro Josone

-Centro de convenciones Plaza América

-Campo de Golf. Mansión Xanadú

Perteneciente a Gran Caribe: 1

-Hotel Internacional.

Se determinó aplicar el instrumento al conjunto de los que participan directamente en el servicio, por su desempeño laboral, en esas instalaciones:

- Gerentes de alimentos y bebidas.

- Maître de hotel.

- Capitanes de salón

- Chef especializado

- Sommelier

El universo de estos sujetos se corresponde a un total de 96 directivos y se determinó aplicar el instrumento a:

- 12 gerentes. A+B-1. por. instalaciones.

- 24. maître A+B-2. por. instalaciones

- 36 capitanes A+B-3. por. instalaciones

- 12 chef. cocina.1 por. instalaciones

- 12 sommelier.1. por. instalaciones

Una vez aplicado y tabulado el instrumento se pudo constatar que:

- El banquete es visto de forma pragmática, sólo como un producto económico.

- No se aprecia como un proceso multidimensional, con dimensiones culturales, tecnológicas, éticas, estéticas, sociales y medioambientales.

-No se identifica el servicio como un factor de riesgos, más allá de los comúnmente identificados con los riesgos alimentarios.

Los resultados arrojados por el diagnóstico, (Ver Anexo No. 2) muestran limitaciones del servicio.

Sobre la base de los resultados, se cuenta a manera de solución, un programa docente que abarca seis temas específicos, bajo un enfoque C.T.S. y un diseño propio para capacitar, actualizar y preparar de forma teórica y práctica al capital humano implicado directamente al servicio de banquete, ya sea como directivo o ejecutor ante el espectador llamado, cliente.

Dicho programa fue presentado ante en Comité Científico Asesor de la Escuela de Hotelería y Turismo de Varadero, para su análisis y aprobación como alternativa de acción de capacitación anual y como apertura de un nuevo programa especializado.

La especialización del programa consiste en una base metodológica y tecnológica para enseñar a comercializar, planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar la gestión práctica del servicio de banquetes y eventos en cada empresa del cubano contexto Varadero, con la finalidad de contribuir a posicionar en un escalón competitivo y proporcionar imagen corporativa, prestigio profesional y calidad técnica como mejor y más seguro destino turístico de eventos en el área del Caribe.

El programa en cuestión ofrece como método, paradigmas especializados, que sirven de patrones para organizar, diseñar y ejecutar de forma práctica el servicio de banquetes, partiendo de la interpretación multidimensional comentada en el capítulo 2 y que tiene de base una interpretación de la práctica tecnológica de naturaleza C.T.S.

Las dimensiones determinadas, para en los paradigmas de ejecución del servicio, que se colocan como ejes del programa de capacitación son:

*ORGANIZACIÓN. Muestra la dimensión económica.

*CLASIFICACION Y ORDENAMIENTO DE UTENSILIOS. Muestra la dimensión tecnológica.

*SELECCIÓN DE AREAS DE CELEBRACION. Muestra la dimensión medioambiental.

*FORMATO DE MONTAJE. Dimensión estética.

*PROCESO DE MONTAJE. Muestra la dimensión cultural.

*PROTOCOLO. Muestra las dimensiones ética y cultural.

*DECORACION QUE SE SUGIERE. Muestra también la dimensión estética y cultural.

*EJECUCION PRÁCTICA DEL SERVICIO. Muestra las dimensiones técnica, estética y cultural.

*CIERRE Y DEPEDIDA. Muestra una dimensión artística y ética.

*DESMONTE Y RECOGIDA. Muestra la dimensión medioambiental.

3.2. Presentación del Programa de superación Especializado.

FORMATUR

SISTEMA DE FORMACION PROFESIONAL PARA EL TURISMO.

PROGRAMA DE ESTUDIO. Curso: Postgrado Especializado

Profesor: Rosa Carrera Palomino

Título: Gestión Organizacional de Banquetes. Modalidad Semipresencial

Departamento: Servicio Gastronómico

Aprobado por: Consejo Científico Asesor de la Escuela de Hotelería y Turismo de Varadero.

Objetivo General:

1. Establecer la interrelación de la ciencia, la tecnología y la sociedad, mediante el diseño y ejecución práctica de la modalidad del Servicio de Banquetes y Eventos visto como un proceso multidimensional e integrador.

FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA.

A partir de la implicación de Cuba en el mundo del turismo, se logra la apertura de nuevas líneas de producción, la aplicación de modernas tecnologías, así como el intercambio con las más diversas culturas del planeta, por lo que se hace necesario capacitar y preparar al capital humano sobre la base de una interpretación C.T.S que muestra el carácter de proceso integrador del banquete y eventos especiales.

De ahí la necesidad de la aplicación teórica y práctica de este programa docente.
Para la impartición de un curso de postgrado especializado.

Dirigido a:

- Maître de Banquetes
- Capitanes de Salón.
- Chef de Cocina Gourmet
- Sommelier

REQUISITOS DE INGRESO AL CURSO

1. Laborar en entidades turísticas que presten el servicio de banquetes.
2. Desempeñarse como directivos o ejecutor de servicios de banquetes.
3. Ser graduado de nivel superior.
4. Ser cuadro o reserva vinculada directamente a la gestión del servicio de banquete.

PROGRAMA ANALÍTICO.

TEMA I: Origen, desarrollo e importancia actual del servicio de banquetes.

- 1.1. Concepto de banquete
- 1.2. Origen de los banquetes
- 1.3. Desarrollo de banquete
- 1.4. Importancia actual del banquete. Concepto de Protocolo

Objetivos específicos:

1. Definir el concepto de banquete.
2. Valorar el origen, desarrollo e importancia del servicio de banquete.
3. Definir el concepto de protocolo.

TEMA II: Función de la organización internacional de Eventos.

2.1. La concepción del banquete como una práctica tecnológica.

2.2. Dimensiones de los paradigmas de banquete.

2.3. Concepto de eventos.

2.4. Clasificación de tipos de eventos.

2.5. La O.I.E. su implicación en Cuba.

Objetivos específicos:

1. Comprender el banquete como una práctica tecnológica.
2. Definir el concepto de eventos.
3. Exponer la clasificación de los eventos internacionales.
4. Distinguir la O.I.E. y la implicación de Cuba en ella.

TEMA III: Diseño teórico y práctico para Banquetes de Bodas.

3.1. Requisitos de la instalación para la organización de banquetes.

3.2. Distinción del servicio de banquetes.

3.3. Diseño teórico y práctico para banquetes de bodas.

Objetivos específicos:

1. Distinguir el servicio de banquetes del resto de los servicios de A+B.
2. Ejecutar a través de paradigmas banquetes de bodas.

TEMA IV: Diseño teórico y práctico para montajes de Banquete de Congresos y Convenciones.

4.1. Tipos de banquetes para congresos y convenciones.

Objetivo específico:

1. Ejecutar mediante paradigmas banquetes de congresos y convenciones.

TEMA V: Diseño teórico y práctico para montajes de Banquete de Alto Rango.

5.1. Tipos de banquetes para altos rangos.

Objetivo específico:

1. Ejecutar mediante paradigmas banquetes de altos rango.

TEMA VI: Diseño teórico y práctico para Banquetes Eventos Especiales.

6.1. Tipos variados de eventos especiales.

- Conferencias
- Simposios
- Seminarios`
- Reuniones de Firmas
- Rueda de Prensa
- Graduaciones
- Presentación de Productos
- Ferias y Exposiciones
- Subastas
- Desfiles de Modas
- Premiaciones
- Fiestas Temáticas
- Concursos

Objetivos específicos:

1. Distinguir el servicio y el montaje de cada tipo de evento especial.

Bibliografía básica para el Programa.

1. Asin, J. M. Curso de protocolo ceremonial y organizacional de banquetes. Barcelona. España. 2001. pp-20 a 85.
2. Benavides, Martiatu, R. Consultoría en Gestión de eventos internacionales. Edición Balcón. E.A.E.T. Habana. Cuba. pp-29 a 55.

3. Revista Especializada. Eventos Internacionales y Latinoamericanos. Abril-Junio. 2004- pp.- 8 a 25.
4. Seville, Andrés, E. Calidad en los servicios. Editorial Gestión. Barcelona. España. 2005. pp. 35 a 93.

3.2. Orientaciones metodológicas del Programa de Postgrado.

Expresa la relación que debe existir en cada clase del programa, donde se complementan los elementos claves de la metodología. Por lo que los cursistas se apropiarán de habilidades que le facilitarán el desempeño laboral para organizar y ejecutar el servicio de banquetes y eventos especiales. Dichas habilidades están clasificadas como, intelectuales, comunicativas y prácticas, las que permitirán la comprensión lógica de los contenidos teóricos y prácticos, que se proyectan en forma de proceso de carácter multidimensional, sobre la base de un sistema de habilidades.

SISTEMA DE HABILIDADES.

- observar
- identificar
- explicar
- clasificar
- interiorizar
- comunicar
- confeccionar

- relacionar
- dirigir

SISTEMA DE CONOCIMIENTOS

- Observar montajes de banquetes y eventos especiales.

- Identificar utensilios y tecnologías propias para banquetes y eventos.
- Explicar peculiaridades propias del servicio de banquete y eventos.
- Clasificar formatos y protocolo de banquetes y eventos.
- Interiorizar teoría para poner en práctica durante la ejecución del servicio.
- Comunicar información apropiada, para organizar, diseñar y ejecutar el servicio.
- Confeccionar diseños variados de banquetes y eventos especiales.
- Relacionar los tipos de banquetes con los tipos de eventos.
- Dirigir la ejecución práctica del servicio de banquetes y eventos.

El resultado esperado con el programa, es que mediante la capacitación y la preparación de ejecutivos y ejecutores, sobre el servicio de banquetes y eventos especiales, adquieren el desempeño necesario para el proceso de organización y ejecución del desarrollo de la modalidad de banquetes y eventos, sobre la base del enfoque de la ciencia, la tecnología y la sociedad.

3.3. Sistema evaluativo del Programa.

Evaluación Sistemática.---- Se efectuará de forma oral, con la finalidad de reafirmar los conocimientos teóricos que se impartan en cada una de las clases.

Evaluación Práctica-----Se efectuará de forma práctica, con la finalidad de que cada cursista muestre las habilidades adquiridas durante las clases.

Evaluación Final Integral del Curso-----Se efectuará, como conclusión del curso defensa oral y el montaje práctico de un determinado tipo de banquete, se manera que se muestre, el enfoque C.T.S. como un proceso integrador dentro de cada tipo de banquete que se diseñe en la evaluación.

Evaluación sistemática-----Valor, 5 puntos.

Evaluación Final Integral por Equipos-----Valor, 5 puntos

3.4. Exposición de los medios para la impartición del Programa.

Los medios de enseñanza, que se usarán en las clases prácticas del programa son los mismos que se usan en las instalaciones, para efectuar el servicio ante los clientes.

Por lo que el curso se debe impartir en las instalaciones que oferten el servicio de banquetes y eventos especializados, de manera que dicha instalación será el escenario de ejecución por excelencia.

Losas

- platos de presentación - platos principales
- plato para ensaladas - plato para postres

Cubertería

- juego trincherero para carnes - juego trincherero para ensaladas
- juego trincherero para pastelería rellena - tenedor para mariscos
- cucharilla para café - cucharilla para postres
- cucharilla para helados

Cristales

- copa para vino tinto - copa para vino blanco
- copa para vino rosado - copa para vinos espumosos y champañas
- copa para brandy o cognac.

Lencería

- faldones en forma diversas - fundas y cintas para sillas
- servilletas de tela para montajes - litos para el servicio de vinos
- paños para brillar los utensilios

Mobiliario

- mesas circulares - mesas rectangulares
- tableros para montaje de formatos - sillas acolchonadas sin apoyabrazos
- sillas con apoyabrazos.

3.5. Niveles de asimilación en la impartición del programa docente.

- Nivel reproductivo: reproducir un montaje de banquete siguiendo un modelo.

- Nivel aplicativo: ofrecer al cursita solo la información para organizar el banquete con la finalidad de aplicar conocimientos.
- Nivel creativo: ofrecer información priorizada como, fecha, participantes, presidencia, tipo de evento, lugar y menú diseñado por el cliente. De manera que se manifieste la creatividad de los cursistas.

3.6. Diseño del Programa Docente.

No.	Temas	H/C Teóricas	H/C Prácticas	Total H/C
1	Origen, desarrollo e importancia actual del servicio de baquetes.	4		4
2	Función de la Organización Internacional de Eventos O.I.E.	8		8
3	Diseño teórico y práctico para banquetes de bodas, desde un paradigma.	4	10	14
4	Diseño teórico y práctico de banquetes para Congresos y Convenciones, desde un paradigma.	4	10	14
5	Diseño teórico y práctico para montaje de banquetes de alto rango, desde un paradigma.	4	10	14
6	Diseño teórico y práctico para montaje y servicios especiales.	4	17	21
7	Evaluación	4	17	21
	Total	32	64	96

3.7. Medición de Resultados de la aplicación del Programa.

Una vez concluido el programa de postgrado especializado en Banquete, se le aplica a cada cursista, de forma anónima, un registro de medición que permite valorar los impactos Positivos, Negativos, Interesantes y las Propuestas sobre los distintos modos de capacitación en la realidad de su contexto. Eso posibilitará mejorar en la misma práctica el programa de capacitación y sus temas.

Conclusiones

1. El enfoque social de la ciencia y la tecnología constituye una herramienta teórico – conceptual de interpretación del servicio de banquete, que toma como eje teórico la práctica tecnológica y la capacidad de reconocimiento de sus dimensiones técnica, cultural y organizativa, como referente de la multidimensionalidad del servicio de banquete.
2. Este enfoque posibilita la superación de las limitaciones del servicio, al transitar desde la consideración economicista y mecánica hacia una interpretación de dimensiones cultural, técnica y organizativa que toma en cuenta la cuestión ambiental y de riesgos.
3. El trabajo ofrece como solución la concepción de los distintos paradigmas, considerando el montaje y su práctica mediante pasos organizativos que engloban las dimensiones.
4. Sobre dicha problemática se diseña como herramienta de solución un Programa Docente Especializado en la Gestión Organizacional de Banquete y Eventos Especiales, el cual parte de los paradigmas especializados, en tipos y formatos de banquetes.
5. La factibilidad del programa docente está dada en no requerir empleo de costos y gastos para su puesta en práctica y la viabilidad consiste en capacitar y enseñar a interpretar las dimensiones en forma de proceso integrador.

Recomendaciones:

1. La impartición del programa especializado en gestión organizacional de banquete, en las instalaciones que oferten dicho servicio, con la finalidad de brindar soluciones prácticas.
2. Trabajar sobre la base de la aplicación en las instalaciones de los paradigmas especializados como patrones para organizar, diseñar y ejecutar el servicio de banquete, partiendo de sus dimensiones.
3. Recomendar aprobación conjunta de Empresa y Formatur de entrenamiento práctico de postgrado a profesores especialistas en servicios de banquete.

Bibliografía:

1. Albrecht, K. (2007). La revolución del servicio. Ediciones Legis. Bogotá, Colombia.
2. Albrecht, K. (2007). El servicio al cliente externo. Ediciones. Paidós. Bogotá, Colombia.
3. Albrecht, K. (2008). Gerencia del servicio y su dirección económica. Ediciones. Paidós. Bogotá, Colombia.
4. Asin, J. M. (2008). Curso de protocolo ceremonial de banquetes. Barcelona, España.
5. Benavides, M. R. (2004). Consultaría en gestión de eventos internacionales. Ediciones Balcón. Escuela de Altos Estudios del Turismo. La Habana, Cuba.
6. Becvar, R. (2003). Ofrezca un servicio 5 estrellas. Ediciones Limusa. México.
7. Bringuez, S. (2008). Programa de gestión empresarial. Ediciones Continental. México.
8. Castillo, V. A. (2006): Fiabilidad y calidad del servicio. Ediciones Continental. México.
9. Castro Díaz Balart, F (2005). Cuba. Amanecer del III milenio. Editorial Academia, La Habana. Cuba.
10. Colectivo de Autores (2003). Curso de gestión de alimentos y bebidas para Diplomados. Ediciones Balcón. Escuela de Altos Estudios del Turismo. La Habana. Cuba.
11. Colectivo de Autores. (2008). Gestión de la restauración. Editorial Benito Juárez. México.
12. Courean, Elías. (2004) Métodos para la comunicación efectiva. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España.
13. Colectivo de Autores (1999) Tecnología y Sociedad. Editorial. Félix Varela. Habana, Cuba.
14. Dekura, H. I. (2005). Las varias formas del servicio de gala. Editorial Libsa. España.
15. De Prieto, B. (2003). El proceso metodológico de la investigación. Editorial Universidad de Zulia. Maracaibo, Venezuela.
16. Enciclopedia Práctica Profesional de Restauración. (2008). Consultores. S.A. Madrid, España.
17. Gallegos, Felipe (2007). Dirección estratégica de los

restaurantes y hoteles del siglo XXI. Editorial Libsa. España.

18. Henry, W. (2003) Curso para entrenadores en el servicio de banquete. Ediciones Academy of Jamaica.

19. ISO.9001.2000. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

20. ISO.9004.2000. Sistema de gestión de la calidad. Mejoras para el desempeño.

21. González, M; J.A. López y J. L. Lujan. (1997) Ciencia, Tecnología y Sociedad. Una Introducción a su estudio. Editorial Tecnos, Madrid.

22. Lage, A. (2001) *La ciencia y la cultura. Las raíces culturales de la productividad*. Revista Temas, 24-25: 194-2013. Las Habana, enero-junio de 2001.

22. Maxime W. (1998). Planeación de menú para banquetes. Editorial Limusa, México.

23. Material de Formación Profesional.Comp.A+B.(1999)Ediciones Universidad de Barcelona. España.

24. Manual para Salones y Banquetes.(1988). Ediciones Grupo Sol Meliá. España.

25. Programa de prevención y control de contaminación Alimentaria . (2004) Publicación Conjunta MINTUR-MINSAP.

26. Martell. I. Apuntes sobre la ciencia de los alimentos. (2003) Ediciones Balcón. Escuela de Altos Estudios del Turismo. La Habana, Cuba.

27. Núñez, J. (2003) La ciencia y la tecnología como proceso social. Editorial Félix Varela. La Habana, Cuba.

28. Pacey, A. (1990). La cultura tecnológica. Editorial Siglo XXI. México. (fotocopia)

28. Pérez de San Vicente, I. (2004). Cocina y cultura. Ediciones Océano. México.

29. Reynoso, J. (2006). Departamento de banquetes. Editorial. Limusa. México.

30. Rojas, R. (2005). La decoración y colorido del salón. Ediciones Océano. México.

31. Tiles, M. (1996). Living in the technological culture. Cambrige University Press.

INFORMACIÓN DIGITAL

<http://www.mundogourmet.com> (cocina profesional, sofisticada, para banquetes.

<http://www.quesos.com> (Maridaje entre quesos y vinos para comidas de gala.

<http://www.satiria.com> (origen e importancia del vino.

<http://www.Dominospromocion.com> (vino y arte para banquetes y eventos de gala.

www.hola.com/gastronomia/especiales (buenas maneras en la mesa, consejos de protocolo para convertirse en el perfecto invitado o anfitrión)

<http://historiadela gastronomia.blogspot.com> (la historia de la gastronomía mediante las formaciones sociales

<http://www.banquetesyeventos.com.mx>

[www.restaurante-losconejitos.com/galeria de fotos.htm](http://www.restaurante-losconejitos.com/galeria_de_fotos.htm)

www.cassatt-banquetes.com/par.../gallery.html

www.bodas.net/grupos/grupo-banquetes/fotos

[www.mundoanuncio.com.gt/fotos/comida banquetes pinatas eventos especiales](http://www.mundoanuncio.com.gt/fotos/comida_banquetes_pinatas_eventos_especiales)

www.fotosearch.es/central...banquetes.../UNO372/

ANEXOS

Anexo No. 1: Diagnóstico.

Sobre la base del compromiso FORMATUR y Empresa, con el fin de enriquecer y actualizar los servicios, se hace este diagnóstico en conjunto para mejorar la gestión organizacional de la modalidad de banquete de su instalación. Para lo cual usted debe marcar su más sincera respuesta con una X.

Cadena _____

Instalación _____

Desempeño Laboral _____

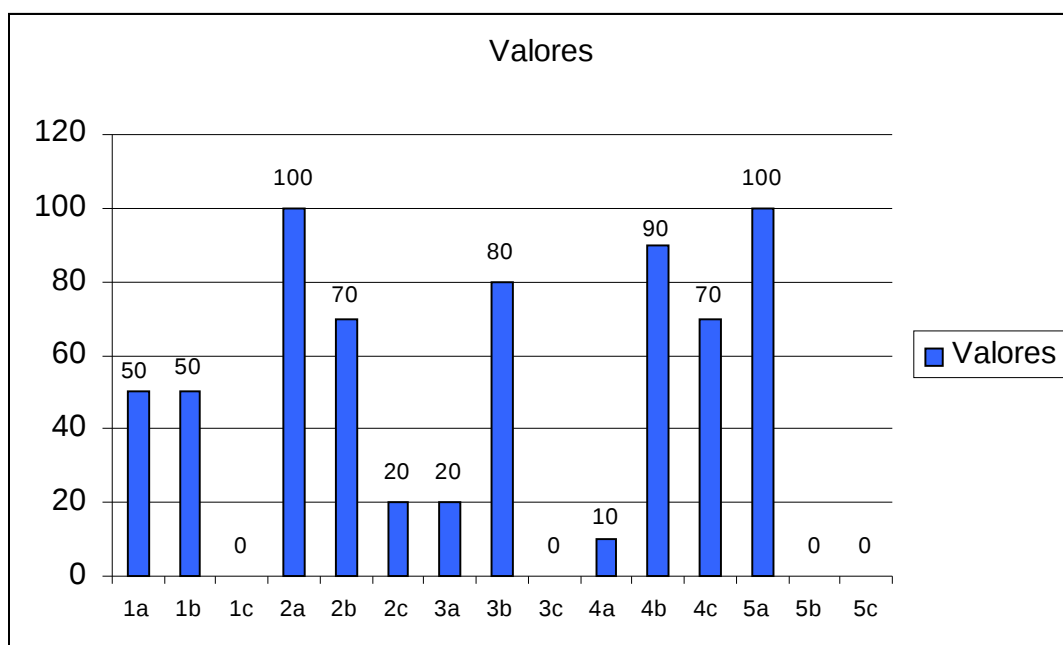
Tiempo de experiencia en el desempeño _____

Cuestionario

1. Opina que sus conocimientos para organizar banquetes son:
 - a. bajos _____
 - b. medios _____
 - c. altos _____
2. Marque los tipos de banquetes que oferta su instalación.
 - a. ____ Banquetes para bodas.
 - b. ____ Banquetes para eventos sociales, culturales, científicos y educativos.
 - c. ____ Banquetes para eventos con ministros, diplomáticos y estadistas.
3. Su instalación dispone de utensilios y equipamiento tecnológicos para el servicio.
 - a. ____ Si
 - b. ____ Medianamente
4. Su instalación cuenta con departamento especializado para gestionar banquetes.
 - a. ____ Si
 - b. ____ No
 - c. ____ Medianamente
5. Considera oportuno y necesario la capacitación en su instalación del personal implicado en el servicio de banquete.
 - a. ____ Si
 - b. ____ No

GRACIAS POR SU APOORTE

Anexo No. 2: Resultado gráfico del diagnóstico.



Fuente: Elaboración propia.

Anexo No. 3: Diseño del Programa Docente.

No.	Temas	H/C Teóricas	H/C Prácticas	Total H/C
1	Origen, desarrollo e importancia actual del servicio de banquetes.	4		4
2	Función de la Organización Internacional de Eventos O.I.E.	8		8
3	Diseño teórico y práctico para banquetes de bodas, desde un paradigma.	4	10	14
4	Diseño teórico y práctico de banquetes para Congresos y Convenciones, desde un paradigma.	4	10	14
5	Diseño teórico y práctico para montaje de banquetes de alto rango, desde un paradigma.	4	10	14
6	Diseño teórico y práctico para montaje y servicios especiales.	4	17	21
7	Evaluación	4	17	21
	Total	32	64	96

Anexo 4: Medición de aplicación del Programa.

Apreciado cursista, con el propósito de valorar los resultados causados en usted por el recién concluido postgrado especializado en banquete, con la finalidad de mejorar la gestión organizacional de este solicitamos su más sincero criterio sobre P.N.I.P.

Positivo: _____

Negativo: _____

Interesante: _____

Propuestas: _____

Anexo No. 5: Resultados de aplicación del Programa.

POSITIVO. Ofrece guía y patrones para diseñar, montar, organizar y ejecutar banquetes clasificados de todo tipo.

NEGATIVO. Que no se extiende a todo el personal que labora en los servicios de A+B solamente para los que ejecutan eventos y banquetes.

INTERESANTE. No se presenta sólo como un servicio de lujo, para grupos, además se proyectan dimensiones que le dan al banquete una nueva filosofía dentro de los servicios de A+B.

PROPUESTA. Que se mantenga de forma permanente y sistemática para la superación profesional de los ejecutivos del servicio de banquete y eventos en las instalaciones.

Orden de prioridades de los resultados obtenidos.

2-a) La oferta de banquetes es sólo para bodas- **100%**

5-a) Consideran oportuno y necesario la capacitación especializada en banquetes **100%**

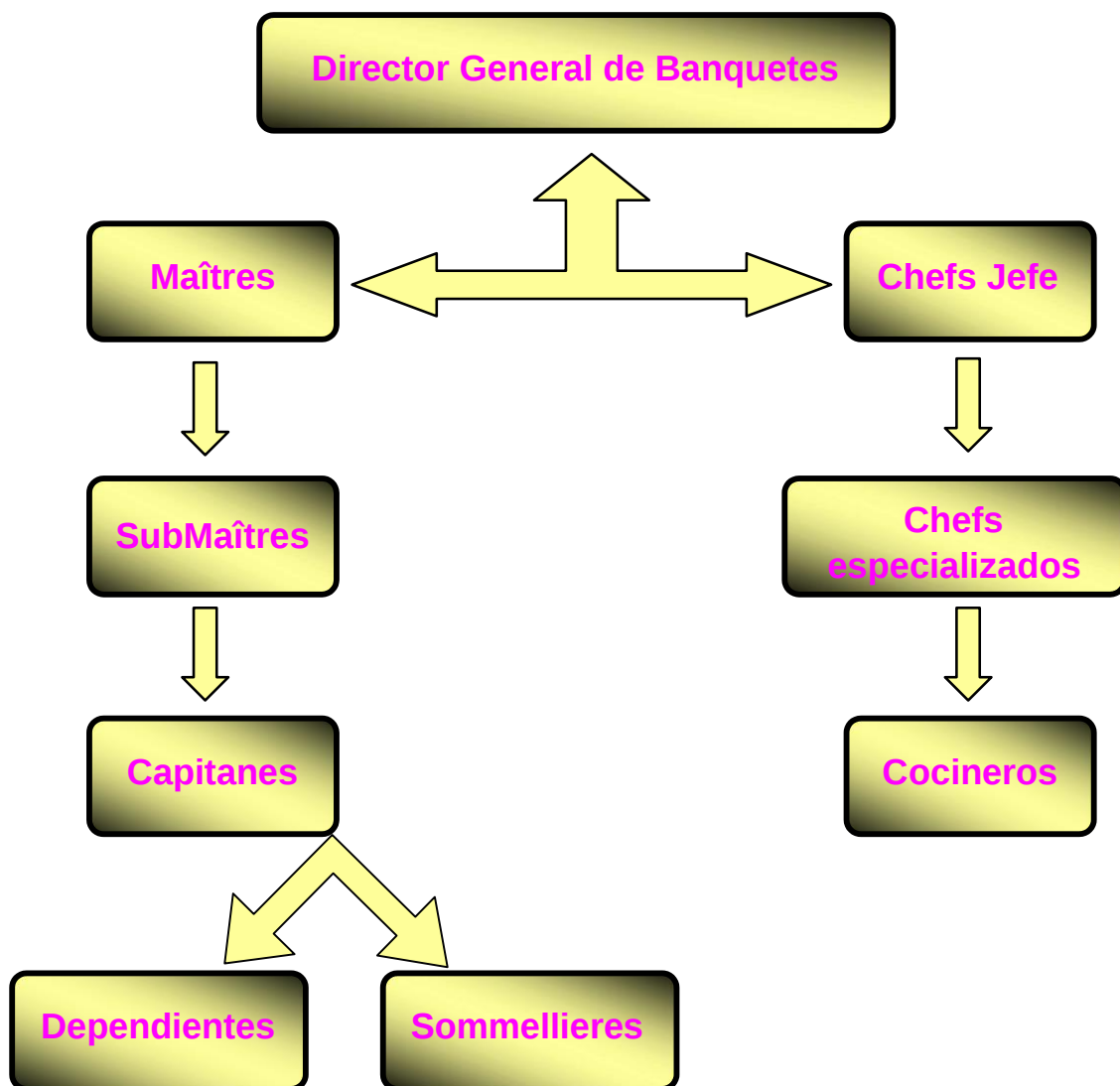
4-b) La no existencia de un departamento especializado en banquetes en la instalación- **90%**

3-b) La instalación cuenta inmediatamente con utensilios para el servicio de banquetes-**80%**

1-a) Los conocimientos sobre el servicio de banquetes son bajos-**50%**

1-b) Los conocimientos sobre el servicio de banquetes son medios-**50%**

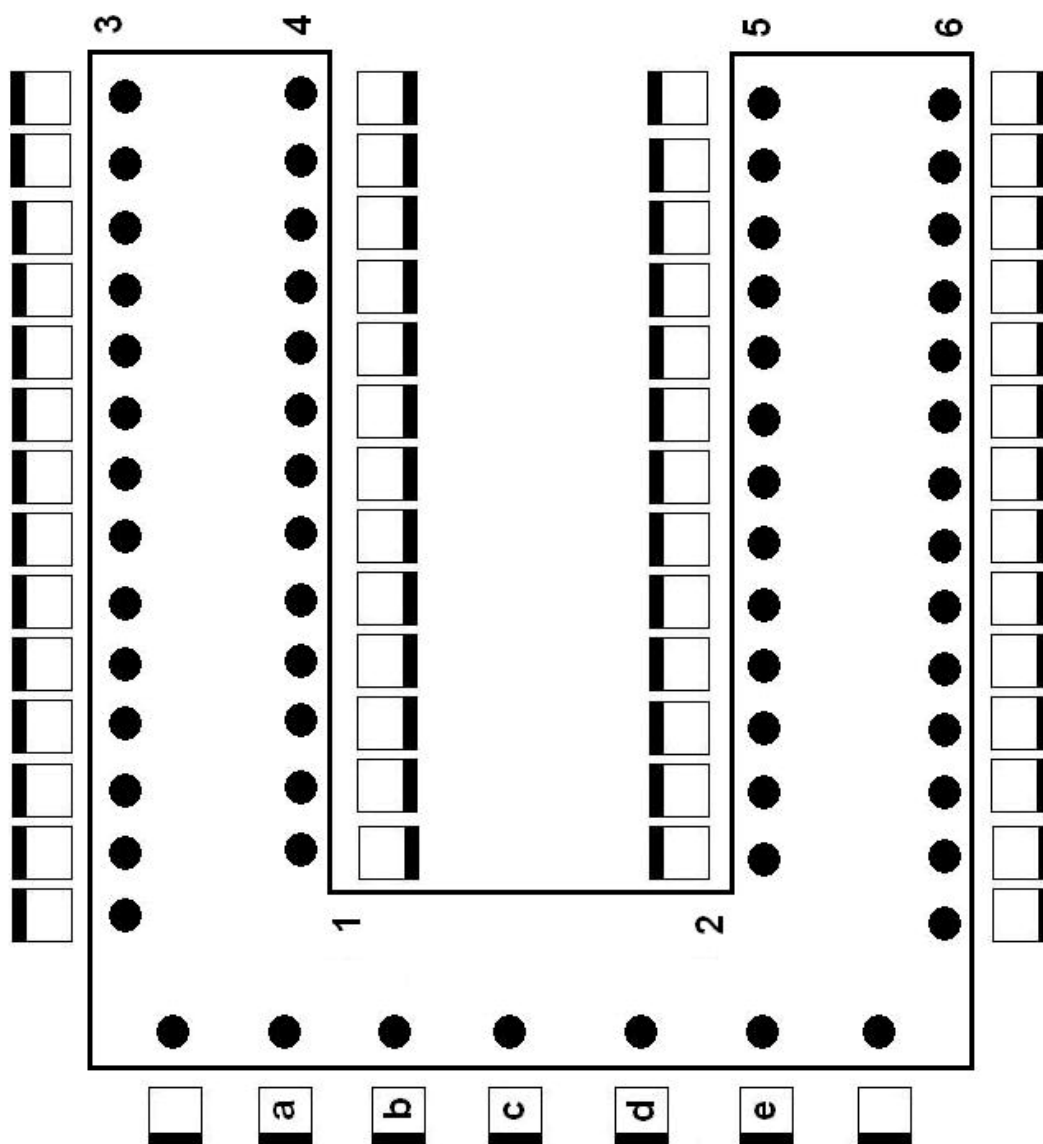
Anexo No. 6: Organigrama direccional para banquetes.



Anexo 7: Forma de T.

The diagram shows a T-shaped structure. The horizontal bar at the top contains 10 dots and 10 squares. The vertical bars on the sides each contain 10 dots and 10 squares. Labels 'a', 'b', 'c', 'd', 'e' are placed below the horizontal bar, corresponding to the 3rd, 4th, 5th, 6th, and 7th dots from the left.

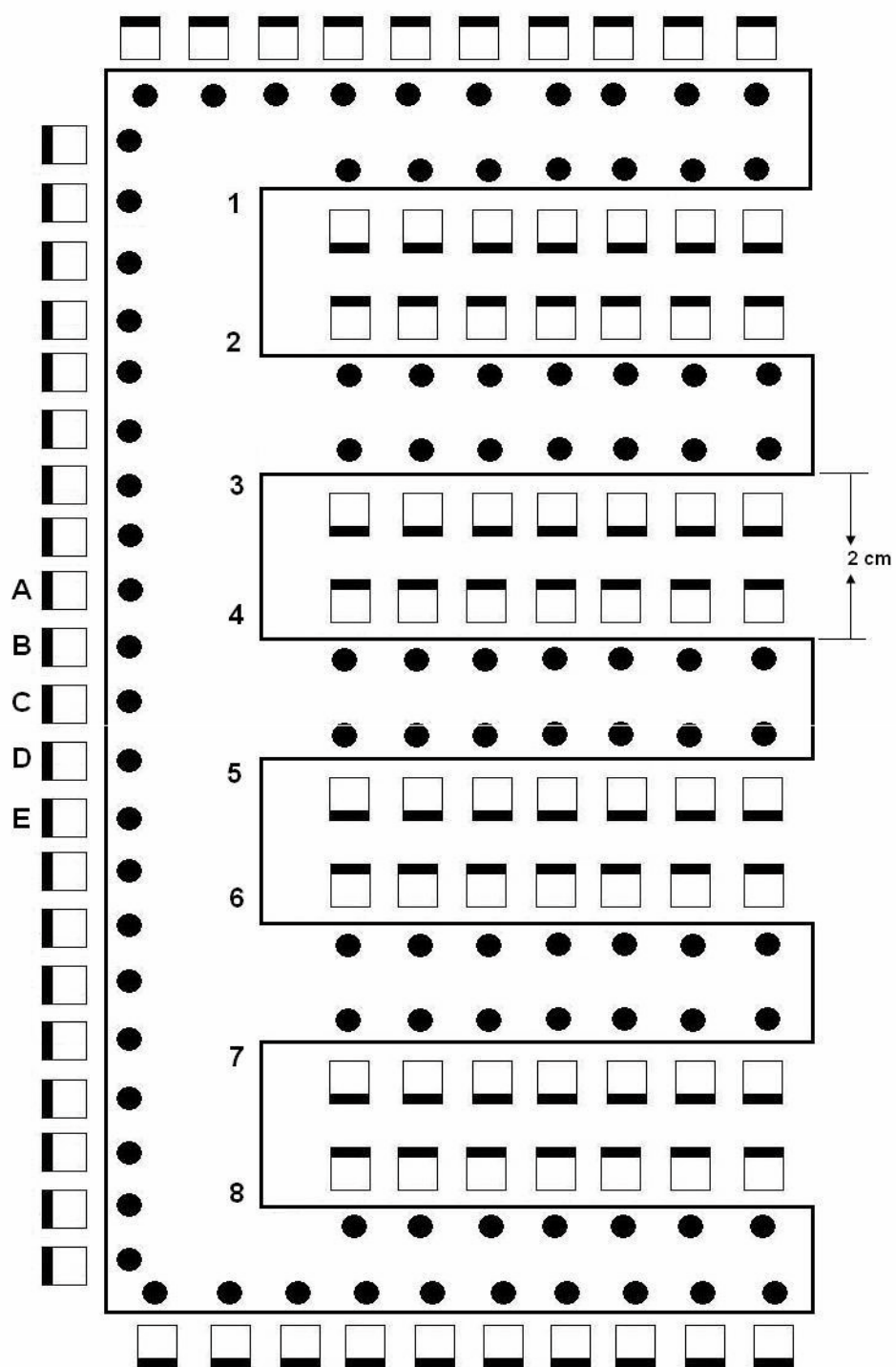
Anexo 8: Forma de U.



Anexo 9: Fotos de montaje en forma de U y T.



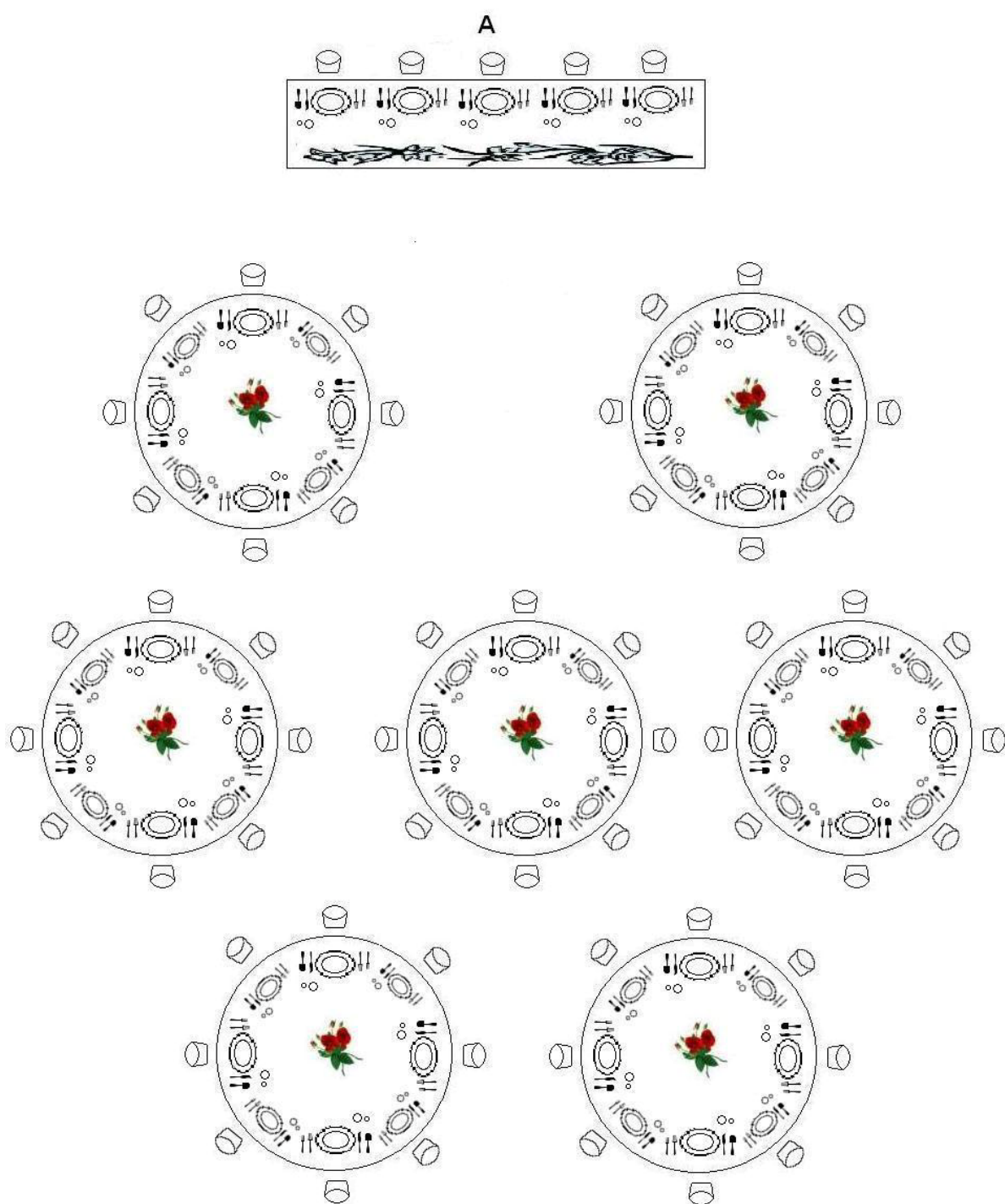
Anexo 10: Forma de Peine.



Anexo 11: Foto.



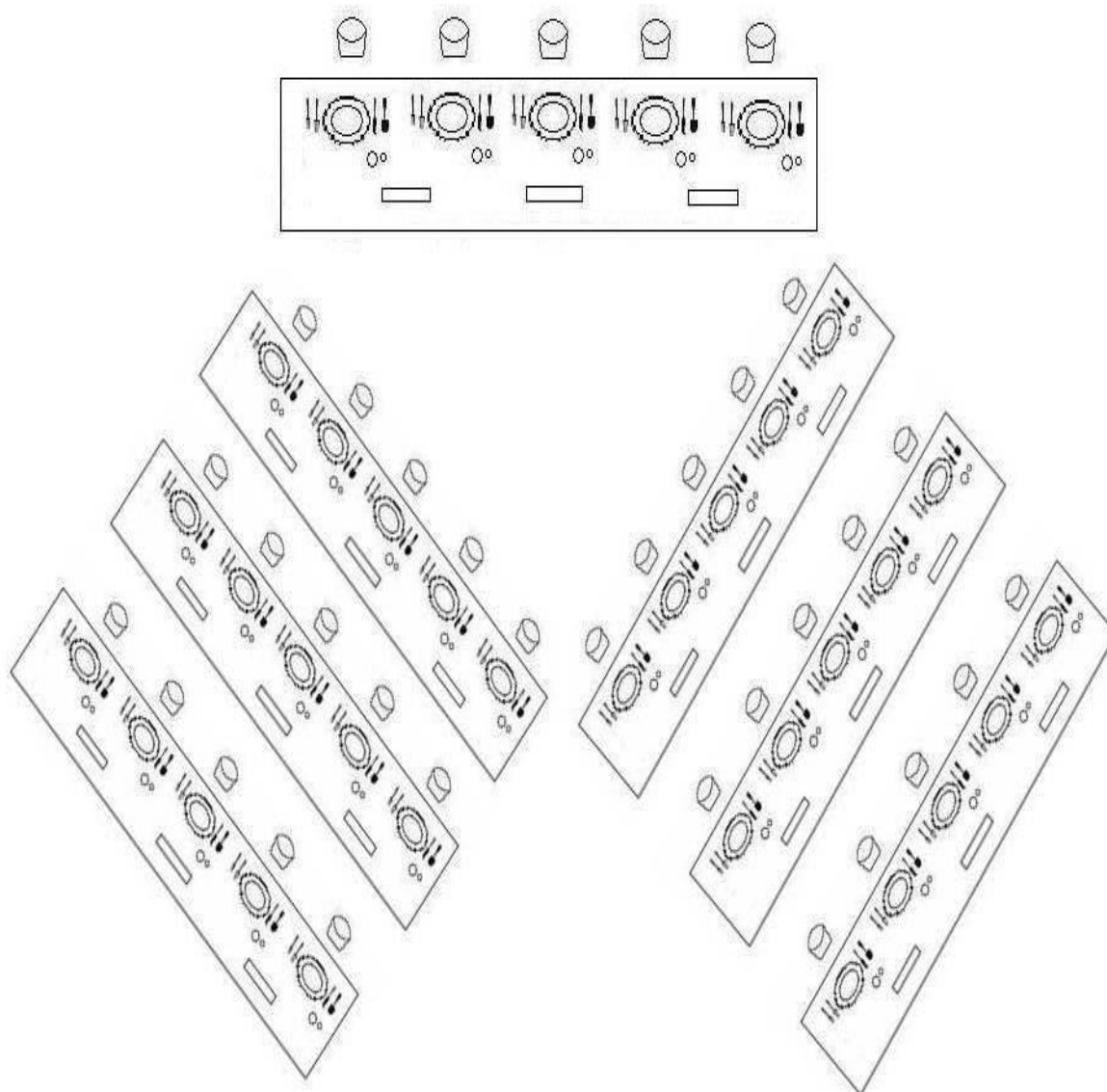
Anexo 12: A la Americana



Anexo 13: Foto.



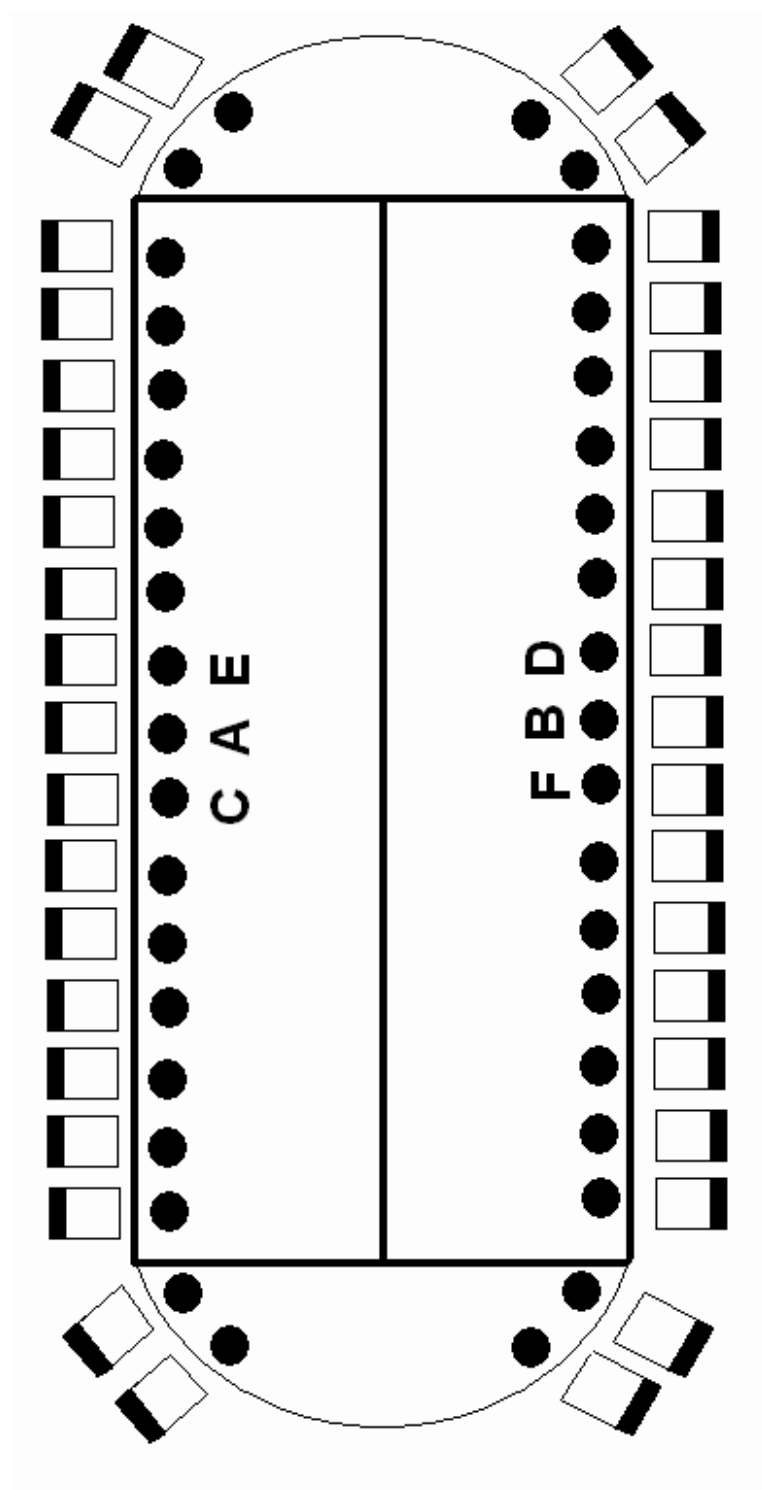
Anexo 14: Forma de Espiga



Anexo 15: Fotos.



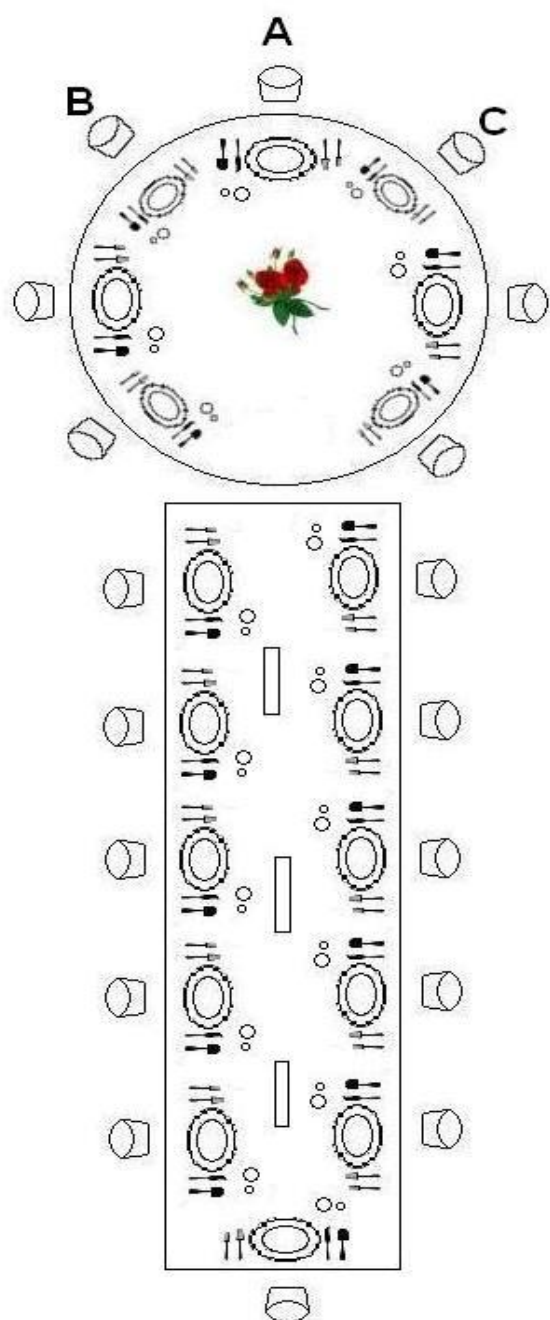
Anexo 16: Mesa Imperial.



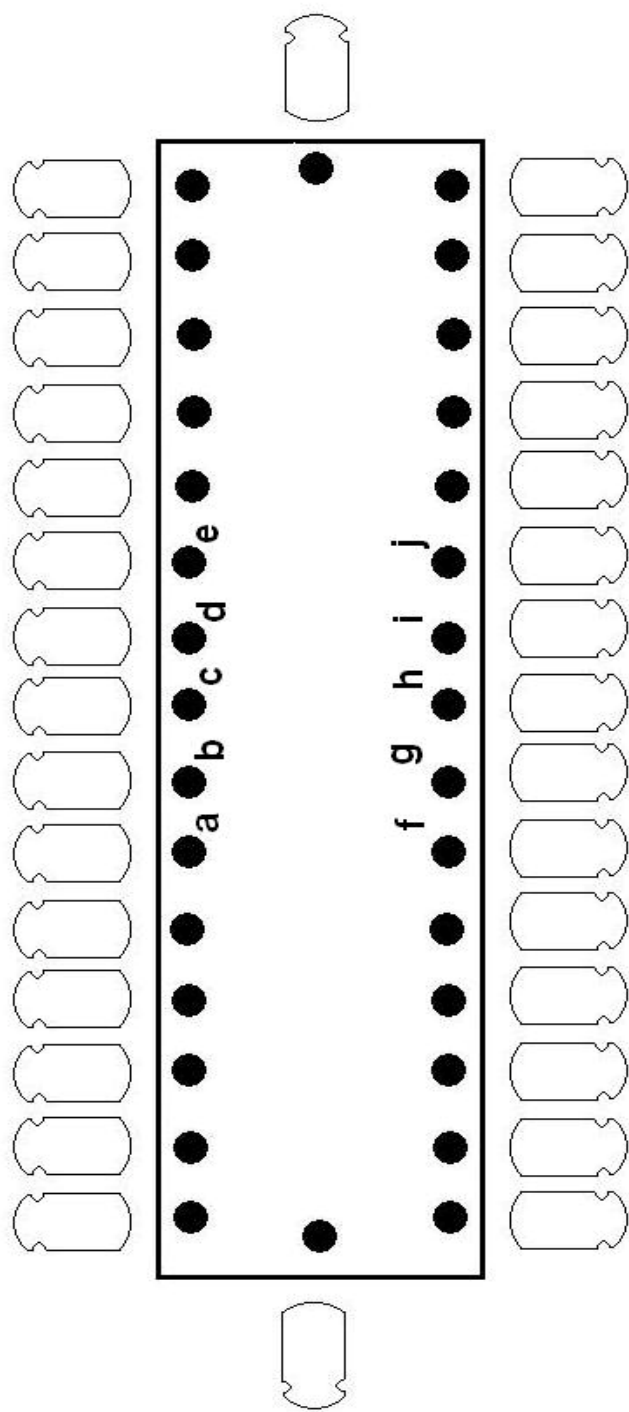
Anexo 17: Fotos.



Anexo 18: Ojo de Cerradura.

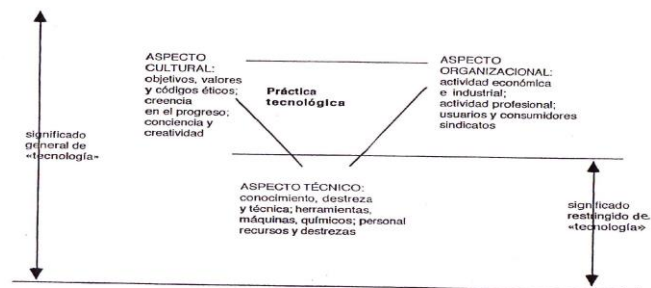


Anexo 19: Forma de I.



Anexo 20: Fotos.





ILUSTRACION 4

Anexo 21. Diagrama de la tecnología de A. Pacey