

EL MESÓN DEL ESTUDIANTE III



Por. Lic. Juan José Vásquez Pittman

Docente de la Escuela Profesional de Turismo, Hotelería y Gastronomía

La Escuela de Hotelería, Turismo y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma, propone en el tercer ciclo de la carrera la asignatura de Técnicas de Atención y Servicio (TAS). Asignatura que brinda al alumno participante las herramientas cognitivas, técnicas y emocionales necesarias para profesionalizar un servicio gastronómico que case con las exigencias del mercado hostelero global.

Además de la formación teórica para la cual ocupamos nuestro auditorio gastronómico, la escuela pone al servicio de nuestros alumnos, el “Mesón del Estudiante”, un escenario didáctico vivencial donde nuestros alumnos, monitoreados por el docente a cargo, fortalecen y potencian su aprendizaje a través del servicio de restauración que brindan a docentes, alumnos y comensales asistentes.

El “Mesón del Estudiante” propicia una honesta inducción a la dinámica laboral que exige la industria del restaurante en cualquier parte del mundo. En el primer piso brindamos el servicio de restaurante tipo buffet o *self - service*, donde los alumnos fortalecen su vocación hospitalaria y potencian sus habilidades histriónico - comunicativas para capitalizar la intangibilidad del servicio.

En el segundo piso se brinda el servicio de restaurante tipo *table - service*, o restaurante de hotel, temática de restaurante clásico y globalizado, donde

nuestros alumnos fortalecen sus competencias administrativas y operativas. Planifican el servicio para más de sesenta comensales organizando los recursos humanos y materiales necesarios para el logro de los objetivos propuestos.

Establecidas las relaciones jerárquicas, los alumnos realizan sus funciones según el cargo designado, siendo el cargo de *Maître* el que asume la administración comercial del restaurante, y el cargo de *waiter* el encargado de la venta y servicio de la carta o menú. Preparar el salón comedor o área de ventas exige el conocimiento de términos técnicos como *mise en place*, *seteado* o *montaje de mesa*, *petit menage*, etc.

Entiende la responsabilidad social de garantizar un producto y servicio inocuo al comensal. Evita la contaminación cruzada respetando las normas sanitarias y protocolos que determinan la manipulación y ubicación de la cubertería, vajilla y cristalería. Transporta los cubiertos a la mesa en un *silver transport plate* y los coloca cogiéndolos del mango, las copas, siempre son cogidas de la base o del tallo.

La postura, gestos y acciones van adquiriendo un matiz técnico, estratégico y comercial. La sonrisa es el gesto universal de la hospitalidad. Demuestra conocimiento de la carta u oferta gastronómica, a través de una profesional descripción de los platos cuando el comensal lo requiere. Domina la hoja de ruta para tomar la orden y servir a un grupo de, hasta veinte, comensales con una precisión impactante.

Utiliza formatos de control de ventas como las comandas. Domina la *técnica del plating*, característica del servicio americano, así como la *técnica del tijereo*, característica del servicio francés. Conoce y sugiere al comensal el vino que haga maridaje con su comida. Realiza la presentación, descorche y servicio de vinos. Conoce la técnica del desmigado para el servicio de postres.

Lo más enriquecedor de la experiencia en el Mesón es la oportunidad que tiene el alumno de conocer los diferentes tipos de comensales o clientes, negociar con ellos,

gestionar una queja o reclamo, desarrollar esas habilidades blandas que en la hostelería global son decisivas para crear una experiencia memorable y repetible. Las prácticas en el mesón forman una *actitud de servicio*.



Salón comedor o área de ventas preparada por los alumnos



Mise en place de la estación del waiter, preparado por los alumnos aplicando las normas sanitarias



El "Mesón del Estudiante" propicia una honesta inducción a la dinámica laboral que exige la industria del restaurante en cualquier parte del mundo



Los alumnos fortalecen y potencian su aprendizaje a través del servicio de restauración que brindan a docentes, alumnos y comensales asistentes.



Los alumnos fortalecen su vocación hospitalaria y potencian sus habilidades histriónico - comunicativas para capitalizar la intangibilidad del servicio



Lo más enriquecedor de la experiencia en el Mesón es la oportunidad que tiene el alumno de conocer los diferentes tipos de comensales o clientes