



**INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA**
Tecnología, Innovación y Desarrollo



**GESTIÓN DE OPERACIONES
TURÍSTICAS**

Instrumento para facilitar el proceso de enseñanza-
aprendizaje de la asignatura

**GUÍA GENERAL DE ESTUDIO
DE LA ASIGNATURA
20230014**

**ORGANIZACIÓN DE EVENTOS
Y CATERING**

Período académico
Cuarto

Agosto - 2023

ADM. GASTRONÓMICA NELLY GONZÁLEZ





GUIA GENERAL DE ESTUDIO DE LA ASIGNATURA – ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y CATERING

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA

Carrera de Tecnología Superior en Gestión de Operaciones Turísticas

ISTT GOT Primera Edición – Tena, agosto 2024

SIN ISBN

Instituto Superior Tecnológico Tena
Km. 1 1/2 Vía Tena - Archidona
Tena, Ecuador

Este texto ha sido sometido a un proceso de evaluación por pares internos. El contenido se puede citar y reproducir, siempre que se reconozca los créditos correspondientes, refiriendo.

AUTOR(ES) - REDACCIÓN Y FORMULACIÓN DE CONTENIDOS

Administradora Gastronómica Nelly González

Profesora del Instituto Superior Tecnológico Tena

REVISIÓN DE PARES

Lcdo. Segundo Calisto Rochina Chileno
Mg. Alvaro Santiago Toalombo Díaz
Mg. Henry Fabian Chango Chango
Ing. Agustín Gonzalo Guanipatin Ramirez

Comisión de revisión técnica de guías de estudio del Instituto Superior Tecnológico Tena

APROBACIÓN

Mg. Danilo Alexander Zamora Núñez
Coordinador de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación

Impreso y hecho en Ecuador.



Contenido

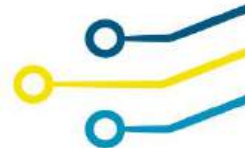
DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA	6
PRERREQUISITOS Y CORREQUISITOS	6
DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA	6
OBJETIVO GENERAL	6
CONTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA AL PERFIL DE EGRESO DE LA CARRERA	6
CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA (descripción mínima de contenidos de la asignatura).....	7
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS Y RECURSOS DIDÁCTICOS	8
EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE POR RESULTADOS DE APRENDIZAJE.....	9
BIBLIOGRAFÍA:	9
DESCRIPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS DE LA GUÍA DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y CATERING	10
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	10
UNIDAD I: GENERALIDADES SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	11
DIAGRAMA DE APRENDIZAJE.....	11
SÍNTESIS	11
1.- GENERALIDADES SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	12
1.1.- SIGNIFICADO DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA EL HOTELERO	12
1.2.- CLASIFICACIÓN DE EVENTOS	13
1.2.1.- EVENTOS EMPRESARIALES:	14
1.2.2.- EVENTOS INSTITUCIONALES:	14
1.2.3.- EVENTOS SOCIALES:	14
UNIDAD II: TERMINOLOGÍA APLICADA	15
DIAGRAMA DE APRENDIZAJE.....	15
SÍNTESIS	15
2.- TERMINOLOGÍA APLICADA.....	16
2.1.- REUNIONES Y ENCUENTROS	16
2.2.- CATERING Y BANQUETES.....	18
UNIDAD III: ETAPAS EN EL DESARROLLO Y CREACIÓN DE UN EVENTO	21
<u>3.1. PRE - EVENTO</u>	<u>21</u>
<u>3.2. ELABORACIÓN DE FOLLETOS Y CARTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</u>	<u>21</u>
<u>3.3. PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS SERVICIOS DE EVENTOS</u>	<u>21</u>



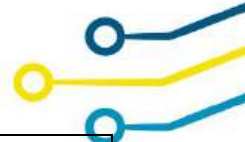
3.4. CONTACTO Y COORDINACIÓN	21
3.5. PRESUPUESTO O COTIZACIÓN	21
3.6. NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE	21
.....	21
DIAGRAMA DE APRENDIZAJE.....	21
SINTESIS	22
3.- ETAPAS EN EL DESARROLLO Y CREACIÓN DE UN EVENTO	22
3.1.- PRE - EVENTO	22
3.1.1.- PLANEAMIENTO	22
3.1.2.- MANUAL DE FUNCIONES.....	22
3.1.3.- DESCRIPCIÓN DE DEPARTAMENTOS Y ÁREAS INVOLUCRADOS EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.	23
3.1.4.- PUESTOS Y FUNCIONES EN LA SECCIÓN DE EVENTOS Y BANQUETES.....	25
3.2.- ELABORACIÓN DE FOLLETOS Y CARTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	29
3.2.1.- FICHA TÉCNICA	29
3.2.2.- REALIZACIÓN DE UNA CARTA DE EVENTOS	30
3.2.2.1.- CONTENIDO	30
3.2.2.2.- OFERTA GASTRONÓMICA	31
3.2.2.3.- COMPOSICIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA	31
3.2.2.4.- COMPOSICIÓN DE MENÚS	32
3.2.2.5.- OFERTA DE BEBIDAS.....	32
3.2.2.6.- OFERTA Y LISTADO DE EQUIPOS	33
3.3.- PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS SERVICIOS DE EVENTOS	34
3.4.- CONTACTO Y COORDINACIÓN	35
3.5.- PRESUPUESTO O COTIZACIÓN.....	36
3.6.- NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE	40
3.6.1.- CONDICIONES QUE DETERMINAN UNA NEGOCIACIÓN	40
3.6.2.- ELEMENTOS DE NEGOCIACIÓN	40
3.7.- CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN	41
UNIDAD IV: ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS	46
DIAGRAMA DE APRENDIZAJE.....	46
SINTESIS	47
4.- ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS	47
4.1.- HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN	47
4.1.1.- LA AGENDA DE RESERVAS	47
4.1.2.- LA ORDEN DE SERVICIO	54
4.1.3.- REPORTE DIARIO DE EVENTOS O <i>DAILY</i>	57
4.1.4.- REPORTE MENSUAL DE EVENTOS	58
4.2.- CÁLCULO DE TAMAÑOS Y PROPORCIONES	61



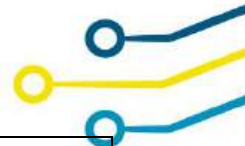
4.2.1.- TIPO “TEATRO”	61
4.2.2.- TIPO “COLEGIO”	62
4.2.3.- <i>SET UP</i> PARA BANQUETE.....	62
4.2.4.- <i>SET UP</i> PARA BUFFET	63
4.2.5.- <i>SET UP</i> PARA <i>COCKTAILS</i> , APERITIVOS O <i>COFFEE BREAK</i>	63
4.2.6.- <i>STANDING LUNCH</i> (O ALMUERZO DE PIE)	63
4.3.- PERSONAL EVENTUAL	66
4.3.1.- REQUERIMIENTOS DE PERSONAL EVENTUAL, POR TIPO DE EVENTO	66
4.3.2.- RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL EVENTUAL	67
4.3.2.1.- <i>SERVICE</i>	67
4.3.2.2.- CONTRATACIÓN DIRECTA	68
4.3.3.- REGLAMENTO DE PAGO A PERSONAL EVENTUAL.....	68
4.4.- MATERIAL PARA CONVENCIONES Y BANQUETES	68
4.4.1.- EQUIPAMIENTO AUDIOVISUAL	68
4.4.2.- MATERIAL PARA BANQUETES Y <i>CATERING</i>	69
4.5.- DIAGRAMAS Y MONTAJES DE SALA	72
4.5.1.- TIPOS DE MONTAJES.....	72
4.5.2.- DIBUJO EN ESCALA.....	73
4.5.3.- REGLAS BÁSICAS DE USO DEL ESPACIO	73
4.5.3.1.- BANQUETES Y <i>BUFFETS</i>	73
4.5.3.2.-CONVENCIONES Y CONFERENCIAS	74
4.6.- SUPERVISIÓN FINAL DE LA EJECUCIÓN DEL EVENTO	75
4.6.1.- LISTAS DE CONTROL POR TIPO DE EVENTO	76
4.6.2.- CHECK LIST PARA EVENTOS CON BUFFET	77
<u>ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PARES</u>	83



DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA						
Carrera	Tecnología Superior en Gestión de Operaciones Turísticas		Nombre asignatura	Organización de Eventos y Catering		
Modalidad	Presencial		Campo de Formación	Fundamentos Teóricos		
Jornada	Vespertina		Unidad de Organización Curricular	Profesional		
Período académico	Cuarto		Código de la asignatura	GOT402		
Distribución de horas en las actividades de aprendizaje			N° Total de horas de la asignatura	108		
N° de horas Docencia	36	N° de horas Aprendizaje Práctico Experimental			N° de horas Autónomo	36
		En contacto con docente	4	Autónomo		
PRERREQUISITOS Y CORREQUISITOS						
Prerrequisitos de la asignatura			Correquisitos de la asignatura			
Asignatura		Código	Asignatura		Código	
TÉCNICAS DE RESTAURANTE		GOT30 1				
DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA						
<p>La asignatura está orientada a que el/a estudiante conozca y aplique conceptos sobre una empresa u organización de cualquier índole, así como también los métodos y herramientas que pueden ser utilizados; permitirá adicionalmente la reflexión individual sobre como proyectar la imagen personal e institucional a través de la organización de eventos que conjuguen con el objetivo y el plan institucional.</p> <p>Esta asignatura está orientada a estudiantes de nivel superior como parte de la asignatura institucional busca, en el docente, un crecimiento profesional en términos generales y potencializar en ellos/as la competitividad en el ámbito laboral de acuerdo a su área de conocimiento.</p> <p>Gestión de eventos trata de la planificación y coordinación de eventos de distinta índole. Para ello se estudiará las normas generales de la organización del mismo y su respectivo protocolo y la etiqueta a ser utilizada. El conocimiento pasará también por conceptos de organización y sus tipos, con el propósito de que el/a docente reconozca los conceptos.</p>						
OBJETIVO GENERAL						
Gestionar y organizar eventos en las distintas áreas de turismo y desarrollar técnicas de servicio de catering dentro y fuera del establecimiento, elaborar montajes de mesas acorde al número de personas y tipo de evento.						
CONTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA AL PERFIL DE EGRESO DE LA CARRERA						
Resultados de aprendizaje de la asignatura		Resultados de aprendizaje del perfil de egreso de la carrera		Contribución (alta – media – baja)		



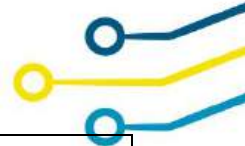
Organiza eventos y montaje de mesas acorde al número de personas y tipo de evento.	Analiza y diseña sistemas de organización de acuerdo al establecimiento turístico, de forma que se logre un eficiente manejo de recursos.	ALTA
Desarrollar técnicas de servicio de catering y protocolo que apoyan en la gestión de eventos de manera efectiva.	Elabora productos turísticos, acordes a las características de la oferta y la demanda	ALTA
Desarrolla destrezas de gestión en las áreas de restaurante, bar, room service, y cocina para desarrollar una administración óptima antes, en el momento y, después del servicio.	Planifica el desarrollo de la actividad turística tanto en el ámbito público como privado.	MEDIA
CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA (descripción mínima de contenidos de la asignatura)		
UNIDAD I: GENERALIDADES SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS		
1.1. Significado de la organización de eventos para el hotelero		
1.2. Clasificación de eventos		
UNIDAD II: TERMINOLOGÍA APLICADA		
2.1. Reuniones y encuentros		
2.2. Catering y banqueting		
UNIDAD III: ETAPAS EN EL DESARROLLO Y CREACIÓN DE UN EVENTO		
3.1. PRE - EVENTO		
3.1.1. Planeamiento		
3.1.2. Manual de funciones		
3.1.3. Descripción de departamentos y áreas involucrados en la organización de eventos.		
3.1.4. Puestos y funciones en la sección de eventos y banquetes		
3.2. Elaboración de folletos y carta de productos y servicios		
3.2.1. Ficha técnica		
3.2.2. Realización de una carta de eventos		
3.2.2.1. Contenido		
3.2.2.2. Oferta gastronómica		
3.2.2.3. Composición de la oferta gastronómica		
3.2.2.4. Composición de menús		
3.2.2.5. Oferta de bebidas.		
3.2.2.6. Oferta y listado de equipos		
3.3. Promoción y publicidad de los servicios de eventos		
3.4. Contacto y coordinación		
3.5. Presupuesto o cotización		
3.6. Negociación con el cliente		
3.6.1. Condiciones que determinan una negociación		
3.6.2. Elementos de negociación		
3.7. Condiciones generales de contratación		
UNIDAD IV: ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS		
4.1. Herramientas de organización y comunicación		



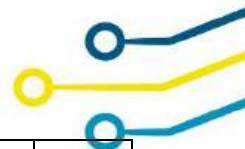
- 4.1.1. La agenda de reservas
- 4.1.2. La orden de servicio
- 4.1.3. Reporte diario de eventos o daily
- 4.1.4. Reporte mensual de eventos
- 4.2. CÁLCULO DE TAMAÑOS Y PROPORCIONES
- 4.3. PERSONAL EVENTUAL
 - 4.3.1. Requerimientos de personal eventual, por tipo de evento
 - 4.3.2. Reclutamiento del personal eventual
 - 4.3.2.1. Service
 - 4.3.2.2 Contratación directa
 - 4.3.3. Reglamento de pago a personal eventual
- 4.4. MATERIAL PARA CONVENCIONES Y BANQUETES
 - 4.4.1. Equipamiento audiovisual
 - 4.4.2. Material para banquetes y catering
- 4.5. DIAGRAMAS Y MONTAJES DE SALA
 - 4.5.1 Tipos de montajes
 - 4.5.2 Dibujo en escala
 - 4.5.3 Reglas básicas de uso del espacio
 - 4.5.3.1 Banquetes y buffets
 - 4.5.3.2. Convenciones y conferencias
- 4.6. SUPERVISIÓN FINAL DE LA EJECUCIÓN DEL EVENTO
 - 4.6.1. Listas de control por tipo de evento
 - 4.6.1.1 Check list para menús servidos
 - 4.6.2 Check list para eventos con buffet
 - 4.6.3 Check list de desayunos
 - 4.6.4 Check list coffee break
 - 4.6.5 Check list para cocktail y aperitivos
 - 4.6.6 Check list para catering a domicilio

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS Y RECURSOS DIDÁCTICOS

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	FINALIDAD
Activas para la enseñanza y aprendizaje (Valores vinculados a la autonomía del sujeto: confianza, crítica y autocrítica, honestidad, integridad)	<ul style="list-style-type: none"> • Generar confianza/ Promover el pensamiento crítico. • Permite a los estudiantes cumplir un rol activo dentro de su formación. • Construye una sociedad participante.
Aprendizaje y trabajo cooperativo (desarrollo de habilidades blandas y Valores elementales de convivencia y civilidad: crítica y autocrítica, tolerancia, empatía, respeto, justicia, lealtad, paciencia)	<ul style="list-style-type: none"> • Promover un ambiente de colaboración/ trabajo en equipo/ Saber escuchar/Promover el pensamiento crítico/ fomentar el liderazgo/ adaptabilidad. • Mantener una comunicación abierta con el equipo/ tolerancia a los errores, aceptar y aprender de las críticas. • Fomentar el sentido de pertenencia
Aprendizaje individual (Valores vinculados a la autonomía del sujeto: responsabilidad, honestidad, integridad, efectividad, autonomía)	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la asimilación del contenido por parte del estudiante/ Plantear preguntas para promover la comunicación efectiva /Promover el pensamiento crítico • Lectura comprensiva para fijar contenidos/ Promover el pensamiento crítico



RECURSOS DIDÁCTICOS																		
MATERIALES CONVENCIONALES	<i>Material impreso: libros, folletos, fotocopias, periódicos, etc.</i>																	
	<i>Tableros didácticos: pizarra</i>																	
MATERIALES AUDIOVISUALES	<i>Imágenes fijas proyectables (fotos): diapositivas y fotografías.</i>																	
	<i>Materiales audiovisuales (vídeo): películas y vídeos</i>																	
NUEVAS TECNOLOGÍAS	<i>Programas informáticos: procesador de palabras, hojas de cálculo, presentaciones</i>																	
	<i>Servicios telemáticos: páginas web, plataforma EVA, correo electrónico, chats WhatsApp.</i>																	
EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE POR RESULTADOS DE APRENDIZAJE																		
PARCIAL	COMPONENTES DE EVALUACIÓN																	
	GFA	GAPA	AV	TOTAL														
PRIMER PARCIAL	3.0	3.5	3.5	10														
SEGUNDO PARCIAL	3.0	3.5	3.5	10														
PROMEDIO FINAL				10														
NOTA DE RECUPERACIÓN				*														
CALIFICACIÓN FINAL				10														
<p>GFA: Gestión Formativa en el Aula GAPA: Gestión de Aprendizaje Práctico y Autónomo AV: Acreditación y Validación</p> <p>Aplicativo SIGA, para todos los Institutos se estableció que la promoción estudiantil (Esquema de Evaluación) estará estandarizado de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> El periodo académico constará de 2 notas parciales y 1 examen de recuperación en el caso de ser necesario. Las calificaciones se establecerán sobre 10 puntos (0-10). 1er parcial, carreras presenciales 8 semanas, carreras duales (semana correspondiente al 50% del total de semanas en el instituto) 2do parcial, carreras presenciales hasta la semana 16, carreras duales hasta la semana final. Examen de recuperación, hasta la semana final. Para aprobar en asistencia deberá registrar al menos el 70%. <p>La estructura esta de la siguiente manera:</p> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td>1er Parcial</td> <td>Sobre 10</td> </tr> <tr> <td>2do Parcial</td> <td>Sobre 10</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td>Sobre 10</td> </tr> <tr> <td>Recuperación</td> <td>Hasta el 80% del promedio final (nota máxima 8)</td> </tr> <tr> <td>Nota mínima de aprobación</td> <td>7/10 sin redondear</td> </tr> <tr> <td>Nota mínima para recuperación</td> <td>3/10 sin redondear</td> </tr> <tr> <td>Nota máxima en recuperación</td> <td>8/10 nota final</td> </tr> </table>					1er Parcial	Sobre 10	2do Parcial	Sobre 10	Promedio	Sobre 10	Recuperación	Hasta el 80% del promedio final (nota máxima 8)	Nota mínima de aprobación	7/10 sin redondear	Nota mínima para recuperación	3/10 sin redondear	Nota máxima en recuperación	8/10 nota final
1er Parcial	Sobre 10																	
2do Parcial	Sobre 10																	
Promedio	Sobre 10																	
Recuperación	Hasta el 80% del promedio final (nota máxima 8)																	
Nota mínima de aprobación	7/10 sin redondear																	
Nota mínima para recuperación	3/10 sin redondear																	
Nota máxima en recuperación	8/10 nota final																	
BIBLIOGRAFÍA:																		
Bibliografía Básica de la Asignatura:			Físic o	Digit al														
Cruz Masabanda Alison Anais - Figueroa Cueva Valeria Sofía - Mamallacta Grefa Karina Lucia, RECORRIDO CULTURAL Y GASTRONÓMICO DE SAN JUAN DE LOS DOS RÍOS DE TENA, 1ra. Ed, Tena 2022, 19p., ISBN: S/N, Número de Inventario en biblioteca ISTT-GOT-0279.			X															



Editorial Septiembre S.A.C, Todo ensaladas , 1era Ed. , Colombia 2010, 239 P., ISBN: 978-958-757-013-7, Número de Inventario en biblioteca ISTT-GOT-0252.	X	
Hector Jacome Mantilla, Patrcicio Rogríguez, Guia gastronomica y artesanal, 1era Ed., Ecuador S/N, Grafica Riera , 105 P., ISBN: S/N, Número de Inventario en biblioteca ISTT-GOT-0210.	X	
Bibliografía de consulta de la Asignatura:	Físic o	Digit al
Editorial Planeta, Cocina con microondas, 1era Ed., Barcelona 1991, Editorial Planeta , 240 P., ISBN: 84-7751-014-8, Número de Inventario en biblioteca ISTT-GOT-0253	X	
Lexus Editores, Buffet, 1era Ed, España 2006, 276 P., ISBN: 9972-625-91-5, Número de Inventario en biblioteca ISTT-GOT-0251.	X	

DESCRIPTIVA DE LAS COMPETENCIAS DE LA GUÍA DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y CATERING

La asignatura está orientada a que el/a estudiante conozca y aplique conceptos sobre una empresa u organización de cualquier índole, así como también los métodos y herramientas que pueden ser utilizados; permitirá adicionalmente la reflexión individual sobre como proyectar la imagen personal e institucional a través de la organización de eventos que conjuguen con el objetivo y el plan institucional.

Esta asignatura está orientada a estudiantes de nivel superior como parte de la asignatura institucional busca, en el docente, un crecimiento profesional en términos generales y potencializar en ellos/as la competitividad en el ámbito laboral de acuerdo a su área de conocimiento.

Organización de Eventos y Catering trata de la planificación y coordinación de eventos de distinta índole.

Para ello se estudiará las normas generales de la organización del mismo y su respectivo protocolo y la etiqueta a ser utilizada.

El conocimiento pasará también por conceptos de organización y sus tipos, con el propósito de que el/a docente reconozca los conceptos

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Unidad I: Generalidades sobre la organización de eventos

Relaciona los diferentes conceptos y escenarios de la organización.

Conoce los tipos de eventos que puede ser desarrollado a nivel empresarial y social.

Unidad II: Terminología aplicada

Conoce todos los elementos relacionados con el protocolo y la etiqueta para ponerlos en práctica en



los diferentes eventos

Unidad III: Etapas en el desarrollo y creación de un evento

Presentación de un Micro evento vinculando la comunidad educativa

Unidad IV: Organización y ejecución de eventos

UNIDAD I: GENERALIDADES SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

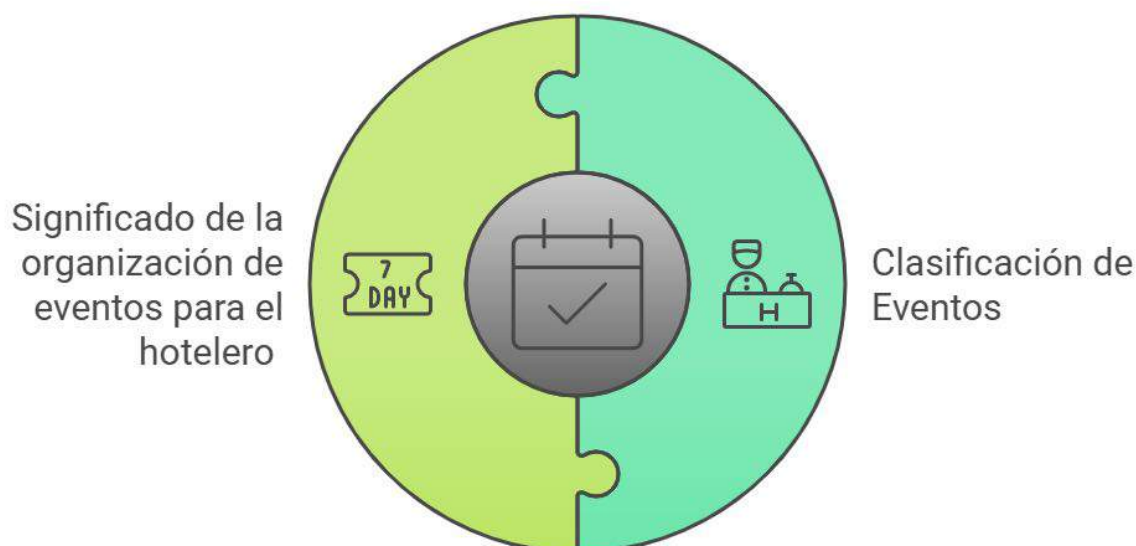
- 1.1. Significado de la organización de eventos para el hotelero
- 1.2. Clasificación de eventos

Resultado de Aprendizaje

El estudiante será capaz de organizar eventos y montaje de mesas acorde al número de personas y tipo de eventos.

DIAGRAMA DE APRENDIZAJE

Generalidades sobre la Organización de Eventos



SÍNTESIS

La organización de eventos es una disciplina que abarca la planificación, ejecución y evaluación de actividades que pueden variar desde reuniones corporativas hasta celebraciones sociales. Este



documento explora el significado de la organización de eventos para el sector hotelero y presenta una clasificación de los diferentes tipos de eventos que se pueden llevar a cabo en este contexto.

UNIDAD I: GENERALIDADES SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

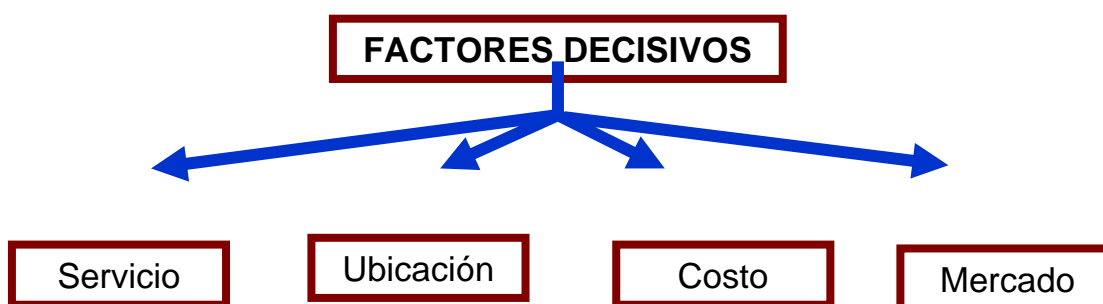
1.- GENERALIDADES SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

El mundo hotelero de hoy se encuentra en una situación de competencia continua, es decir, alterna, cada día más, con los adelantos técnicos y tecnológicos. Por lo mismo, requiere de la participación de nuevos profesionales de las diferentes disciplinas existentes para brindar servicios, cada vez, más completos.

Las grandes inversiones comprometen excelencia en los servicios y alta calidad en las gerencias de cada área, ya sea de *marketing*, eventos o banquetes.

Los hoteles, por su lado, cuentan con sedes especialmente diseñadas para diferentes tipos de eventos, donde, entre otras actividades, se suelen efectuar presentaciones, etc. En definitiva, estas reuniones sirven como canal de comunicación y contacto entre los asistentes, pues propician y facilitan el intercambio de puntos de vista, o el simple hecho de estrechar vínculos de amistad, de compartir impresiones y, acaso, conocimientos.

Una de las más importantes actividades contemporáneas esta dirigida a lograr que la localidad o el hotel donde desarrollamos nuestra labor se convierta en un lugar susceptible de ser elegido como sede de reuniones nacionales o internacionales de todo tipo. Para ello, es necesario contar con personal capacitado para la programación de eventos, de manera que se garantice la realización de los objetivos planeados.



1.1.- SIGNIFICADO DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PARA EL HOTELERO

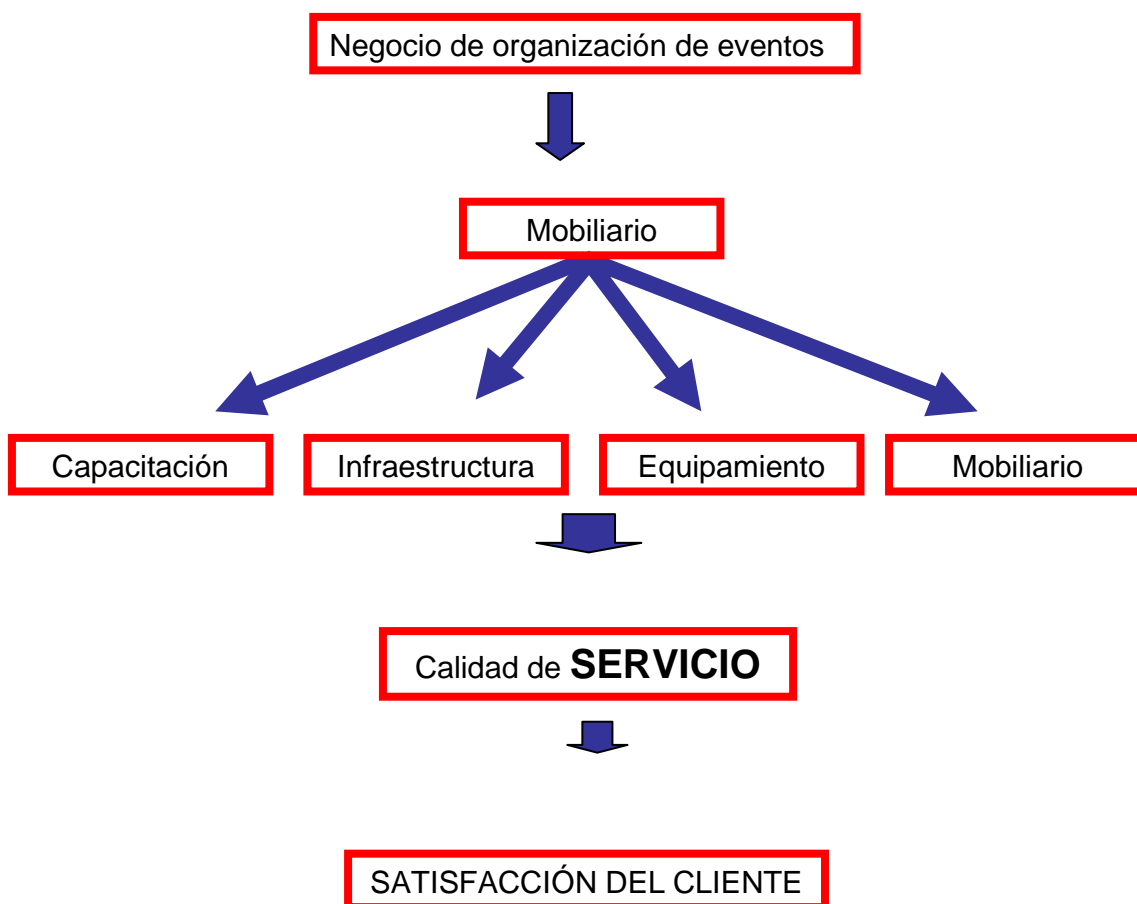
Los conceptos se comprenden mejor cuando están determinados por su función. En este caso, el concepto de eventos se determina, dentro del marco de la hostelería, como un conjunto de actividades y tareas complejas y diversificadas, destinadas a realizar una reunión o encuentro de personas con fines diversos. Ello compromete al hotelero con lo siguiente:



Atención y servicios especializados
Infraestructura: salones y equipos
Personal profesional

Todo ello, a cambio de una retribución económica, que puede representar más de un 50% de los ingresos del departamento de A&B.

Las formas que exigen la modernidad y los conceptos de globalización en la organización de eventos consideran a esta una disciplina, cuyas técnicas y métodos coinciden y alternan con otras disciplinas y técnicas, tales como la administración, el marketing y la logística, entre otras.

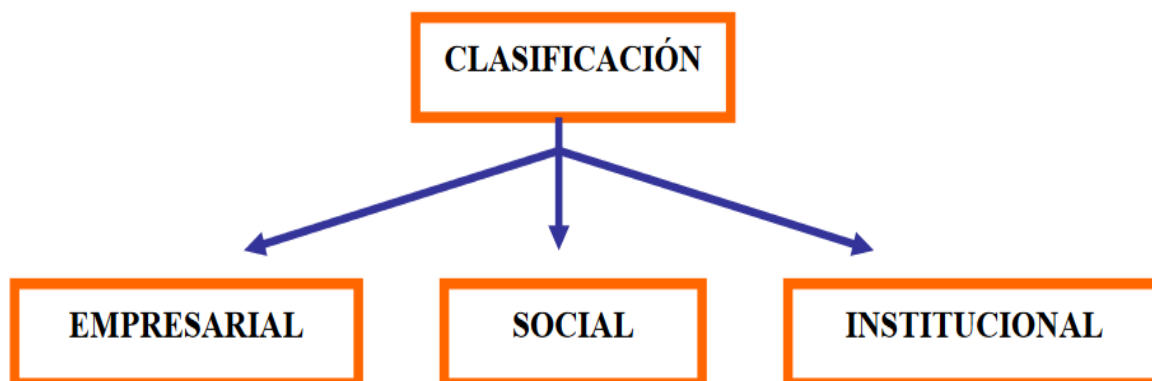


1.2.- CLASIFICACIÓN DE EVENTOS

Los eventos se clasifican de acuerdo con los conceptos base de quien los convoca u organiza, teniendo en cuenta, también, el tipo de actividad que se realizará durante dicho evento. Poder definir



a los principales grupos que se presentan como clientes potenciales es de suma importancia para la organización de los eventos. Estos grupos presentan características y requerimientos similares. Los principales grupos son:



1.2.1.- EVENTOS EMPRESARIALES:

Estos son celebrados por las altas gerencias de una empresa, las gerencias comerciales, de ventas, los accionistas, etc., es decir, se refieren a reuniones de carácter empresarial, que comprenden, también, capacitación de personal o presentaciones y/o lanzamientos de productos o servicios.

1.2.2.- EVENTOS INSTITUCIONALES:

Estos son celebrados por asociaciones médicas, científicas, comerciales, industriales, de servicios, profesionales, y las entidades u organismos oficiales y políticos, sea el caso de una embajada, consulado, cancillería, clubes sociales, partidos políticos, etc.

1.2.3.- EVENTOS SOCIALES:

Estos son celebrados por personas naturales, quienes festejan, destacan o conmemoran un acontecimiento importante; por ejemplo: un aniversario de bodas, un matrimonio, algún cumpleaños, etc.



UNIDAD II: TERMINOLOGÍA APLICADA

2.1. REUNIONES Y ENCUENTROS

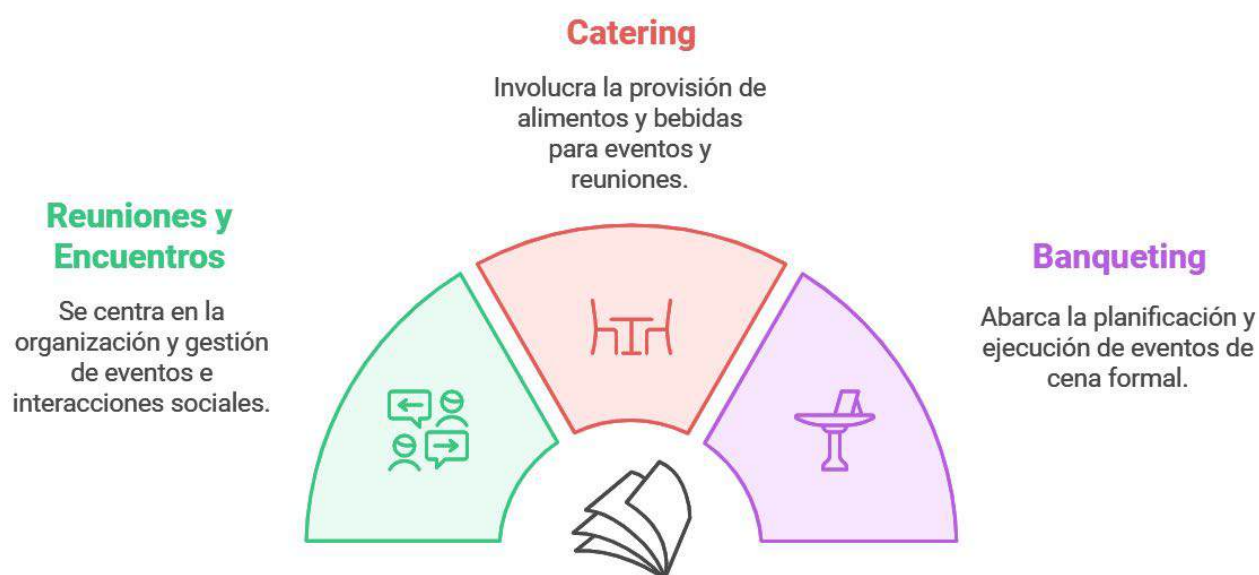
2.2. CATERING Y BANQUETING

Resultado de Aprendizaje

Desarrollar técnicas de servicio de catering y protocolo que apoyan en la gestión de eventos de manera efectiva.

DIAGRAMA DE APRENDIZAJE

Terminología Aplicada



SÍNTESIS



Este documento aborda la terminología esencial utilizada en la organización de eventos y catering, centrándose en dos áreas clave: reuniones y encuentros, así como catering y banqueting. A medida que el sector de eventos continúa evolucionando, es fundamental comprender el vocabulario específico que facilita la planificación y ejecución de eventos exitosos. A través de este análisis, se busca proporcionar claridad sobre los términos más relevantes y su aplicación práctica en el contexto de la organización de eventos.

UNIDAD II: TERMINOLOGÍA APLICADA

2.- TERMINOLOGÍA APLICADA

Aun cuando exista un concepto entendido de forma universal por la terminología aplicable a los diversos tipos de eventos, no deja de haber pequeñas diferencias en su interpretación y uso. En el presente material, se empleará la interpretación más aceptada de cada concepto tratado, sin dejar de lado los pequeños detalles que marquen sus posibles diferencias interpretativas. Asimismo, nos ocuparemos de los eventos más conocidos, en cuanto a su organización y dimensión, con la finalidad de lograr definirlos según su propósito principal.

2.1.- REUNIONES Y ENCUENTROS

Convención

Se suele usar esta denominación para calificar la reunión de un grupo de personas que comparten intereses similares, ya sean comerciales, industriales, profesionales, políticos, privados o de otra índole, y que convergen en una fecha y lugar, determinados previamente, para tratar asuntos de interés común, y tomar decisiones al respecto.

(El término “convención” se usa de manera general para clasificar muchos de los eventos realizados en un hotel.)

Congreso

El congreso es una reunión convocada por alguna institución que agrupa a personas, vinculadas a una rama del quehacer humano, con la finalidad de alcanzar determinados objetivos. Este puede tener carácter nacional o internacional, y no limita el número de participantes, quienes se reúnen en fechas y lugares, previamente establecidos, para tratar asuntos de interés común y para tomar decisiones, formular recomendaciones, concretar acuerdos y/o arribar a conclusiones que, posteriormente, son dadas a conocer.

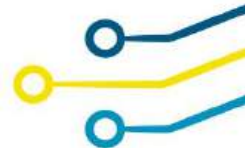
Conferencia

Conferencia es un tipo de reunión similar a las anteriores, con la diferencia primordial del formato de sus sesiones de trabajo, a las cuales se invita por lo general a exponentes destacados en una especialidad.

Seminario

Seminario se trata de una reunión en el que se estudian, analizan, capacitan y discuten temas determinados de antemano bajo la conducción de un experto.

Es una reunión en la que después de la sesión principal y luego de escuchar al ponente o expositor, se procede a repartir los participantes de la sala plena en pequeños grupos para el intercambio de



opiniones, o permitir el acercamiento del tema tratado.

Foro o panel

Es una forma de diálogo entre los asistentes y los relatores o ponentes, que suelen ser oradores especializados en determinado tema, quienes están capacitados para responder las preguntas que les formulen los participantes, según el orden establecidos y el tema de que se trate. Estas sesiones están dirigidas por un Presidente de mesa encargado de mantener el orden y la altura necesaria del debate. En el panel, los ponentes comparten los mismos o similares conceptos, mientras que en el foro los ponentes deben exponer conceptos opuestos.

Simposio

El simposio es una reunión de un grupo de expertos o técnicos que dominan un campo, profesión o tema, cuyo propósito es exponerlo ante un público que comparte ese interés específico.

Jornada

La jornada es una reunión de trabajo, de investigación, de estudios e informativa para resolver un problema, planteado frecuentemente, ante un auditorio interesado en temas, cuyas resoluciones y resultados se publican posteriormente.

Coloquio

El coloquio consiste en reuniones científicas de carácter interdisciplinario, que se ajusta a temas o esquemas preestablecidos de común acuerdo. Se trata de evitar la publicidad para que el evento se desarrolle en un ambiente tranquilo y propicio al tratamiento intelectual de los temas. Bajo la dirección y orientación de un moderador, un grupo de expertos comenta las exposiciones efectuadas por los miembros del auditorio (oradores).

Asamblea

Esta es considerada el órgano supremo de las asociaciones y da lugar a que, durante su celebración, se exponga una situación determinada, se analicen y discutan problemas internos de la asociación, y se adoptan las medidas y directrices que se pondrán en práctica luego de su formulación.

Además, se caracteriza por estar desprovista de intenciones comerciales o utilitarias, pues sus decisiones y acuerdos son de índole ejecutiva y funcional. Finalmente, la asamblea esta constituida por el total de los miembros que se reúnen para normar la política de una organización y los temas que los vinculan con las organizaciones.

Mesa redonda

La mesa redonda es una reunión formada por un número limitado de técnicos o expertos, así como de participantes que tratan de intercambiar sus experiencias y conocimientos bajo la guía y control de un conductor o coordinador.

Feria comercial

Si bien el concepto inicial de feria se encuentra relacionado a actividades recreativas, actualmente el



concepto de feria se relaciona directamente a la actividad comercial. Debe considerarse que la feria es un mercado o lugar de encuentro para la compra y venta de productos o servicios.

Mart – bolsa

Mart – Bolsa es una fórmula comercial preparada por una organización o empresa especializada, para facilitar los medios de contacto, compra y venta de servicios o productos entre las partes interesadas.

Se trata de compaginar, en un solo evento, una convención y una exposición, con nombres, contenidos y formas que varían, pues tiene por finalidad que los participantes: oferta y demanda pueden negociar los productos ofrecidos, pulsar la competencia y asistir a conferencias o seminarios de carácter profesional.

Festivales

En el marco de la hotelería, es muy frecuente encontrar estas actividades, las cuales, normalmente, están relacionadas a fiestas y celebraciones diversas. Por lo general, el hotel adopta alguna fecha, fiesta o tradición para organizar un festival interno en el hotel, y así poder incrementar sus ventas con una breve campaña que combina alimentación típica para la ocasión, productos, atuendos y disfraces, decoración especial, música, danzas y folklore. Todo ello en concordancia con dicha celebración.

Exposiciones

Muchos eventos orientados a presentaciones de arte son, regularmente, organizados en hoteles gracias a sus facilidades y capacidad de captación que estos tienen.

Concursos y presentaciones

Dentro del espectro de actividades en la organización de eventos, se realizan constantemente concursos de belleza, así como presentaciones de moda y maquillaje.

Conciertos y shows

Frecuentemente, las instalaciones para los eventos en hoteles proveen las facilidades necesarias para conciertos, cenas show y muchas otras presentaciones con carácter de revista.

2.2.- CATERING Y BANQUETES

En complemento a los diversos tipos de encuentros, identificamos un grupo de actividades que se caracterizan por tener consumo de alimentos y bebidas, ya sea como complemento de algún tipo de convención o como un evento independiente.

Banquetes

Estos se identifican por ser una comida, almuerzo o cena, planificada y formal, normalmente, realizado para grandes grupos de personas. Para este tipo de actividades, todos tienen un menú uniforme, servido de manera simultánea a todos los participantes. Este tipo de servicio se conoce como “Servicio Avalancha”, el cual implica una atención, con la comida, ya plateada (servida en el plato). Ello, por su complejidad, se diferencia del servicio a la francesa o a la inglesa.



En dichos eventos, se presenta, con mucha frecuencia, cierto tipo de animación: bailes, shows musicales, rifas etc.

Buffets

El *buffet* es una variación del servicio de banquetes, el cual se caracteriza por que la oferta gastronómica está compuesta por una gran diversidad de platos. Además, este es presentado de manera decorativa en mesas, en las cuales el participante podrá servirse a discreción, él mismo, los platillos que más le apetezcan.

Normalmente, si la bebida (vinos, agua y gaseosa) es servida en la mesa por el personal de servicio, es este mismo quien se encargará de retirar de la mesa toda la vajilla y los cubiertos ya usados.

Aperitivos y cocktails

Cocktails: Son reuniones de carácter social que se llevan a cabo por la tarde. En estos eventos, se sirven, normalmente, mezclas de diversos licores y jugos de frutas; con ello, se aligera la bebida alcohólica. Asimismo, se ofrecen bocaditos y piqueos consistentes, que concuerden con la combinación de textura y sabor con la bebida.

Aperitivos: Son eventos o encuentros muy similares a los *cocktails* en cuanto a su desarrollo y servicio, pero, normalmente, se realizan antes de un almuerzo o cena, con la idea de abrir el apetito para el banquete que seguirá a continuación.

En general, se acostumbra servir ciertos tipos de *cocktails* clásicos o modernos, así como vino blanco o *rossé* y diversos tipos de whiskys. Todo ello se sirve con un acompañamiento más recatado: piqueos secos, maní, chips, nueces etc.

Coffee breaks

Los *coffee breaks* son un complemento de las reuniones de trabajo, y son servidos durante las pausas de descanso de algún tipo de evento o convención.

Normalmente, constan de un servicio en la mañana y otro en la tarde, en los que se ofrecen café y té calientes, jugo de frutas o gaseosas, panecillos y galletas, servidos para ser consumidos de pie y en un corto tiempo.

Desayunos ejecutivos

Normalmente, estos se sirven durante pequeñas reuniones matutinas o jornadas en las que se les ofrece a los participantes una pequeña merienda al comienzo de la reunión.

Por lo general, el desayuno se compone de café caliente, jugo de naranja o frutas, panecillos y pequeños sándwiches, ya preparados, que puedan ser consumidos en mesa, sin ningún esfuerzo y de manera rápida para no interrumpir el desarrollo de dicho encuentro.

Standing lunch o cocktail buffet

Esto se refiere a un almuerzo de pie y se caracteriza por ser un servicio de *buffet*, en el cual los participantes no disponen de mesas para sentarse.

Normalmente, los alimentos están ya dispuestos en dicho *buffet* y, también, distribuidos por el personal de servicio. Aquí, se presenta una oferta variada de alimentos que componen un menú



completo, con entradas, segundo y postres; todos preparados de tal manera, que el comensal pueda alimentarse, únicamente, con un tenedor, y sin necesidad de utilizar un cuchillo. Existen dispositivos y *clips* especiales que permiten enganchar la copa al plato para facilitar el servicio.

Servicios de catering

El concepto de *catering* trata el servicio de alimentos preparados en un lugar de producción, pero servido en un lugar ajeno a éste.

Se pueden clasificar los servicios de *catering* - aéreo, ferroviario, comercial e inclusive todos los *party service*, o servicios de organización de fiestas.



UNIDAD III: ETAPAS EN EL DESARROLLO Y CREACIÓN DE UN EVENTO

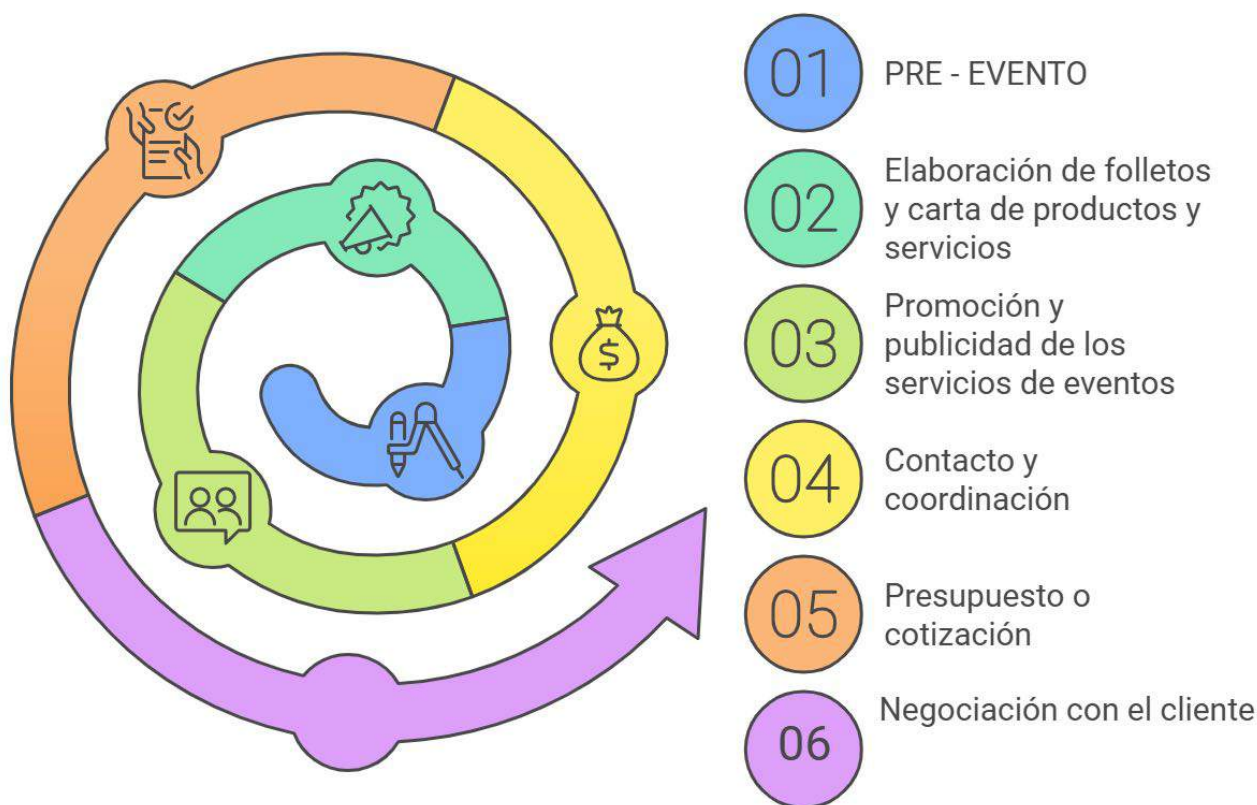
- 3.1. PRE - EVENTO
- 3.2. ELABORACIÓN DE FOLLETOS Y CARTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
- 3.3. PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS SERVICIOS DE EVENTOS
- 3.4. CONTACTO Y COORDINACIÓN
- 3.5. PRESUPUESTO O COTIZACIÓN
- 3.6. NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE

Resultado de Aprendizaje

El estudiante será capaz de conocer los conceptos básicos referentes a las etapas en el desarrollo y creación de un nuevo evento

DIAGRAMA DE APRENDIZAJE

ETAPAS EN EL DESARROLLO Y CREACIÓN DE UN EVENTO





SINTEISIS

Este documento detalla las etapas fundamentales en el desarrollo y creación de un evento, centrándose en la fase de pre-evento. Se abordarán aspectos clave como la elaboración de folletos y cartas de productos y servicios, la promoción y publicidad, el contacto y coordinación, la elaboración del presupuesto o cotización, y la negociación con el cliente. Cada una de estas etapas es crucial para asegurar el éxito del evento y la satisfacción del cliente.

UNIDAD III: ETAPAS EN EL DESARROLLO Y CREACIÓN DE UN EVENTO

3.- ETAPAS EN EL DESARROLLO Y CREACIÓN DE UN EVENTO

En el desarrollo regular de un evento, deberán tomarse en cuenta los siguientes momentos, representados por las fases del pre-evento, ejecución del evento y post-evento.

La fase del pre-evento representa el momento de organización de todos los procesos e implementación de todos los mecanismos que permitirán brindar los servicios necesarios al evento, ya sea como parte de un hotel o como una empresa independiente avocada a este negocio.

La fase de ejecución del evento se inicia al iniciar el contacto con un cliente potencial y cotizar los requerimientos para su evento.

El post-evento se da una vez terminado el evento e incluye el proceso de evaluación del grado de satisfacción del cliente, así como los procesos de seguimiento y fidelización de la clientela.

3.1.- PRE - EVENTO

3.1.1.- PLANEAMIENTO

Consiste en prever, organizar y estructurar todos los elementos necesarios para poder ofrecer los servicios de **organización de eventos** en el hotel, antes de comenzar a promocionar y establecer dicho producto en el mercado.

Dentro de esta planificación de actividades, se deben considerar, como mínimo, los siguientes puntos:

- Distribución de funciones en comisiones de trabajo (manual de funciones)
- Preparación de fichas técnicas, folletos y comunicación escrita
- Establecimiento, en una carta formal, los servicios para eventos
- Definición de las estrategias y campañas de comercialización
- Definición de las políticas de precios
- Formalización de las contrataciones
- Establecimiento de las formas de retribución económica

3.1.2.- MANUAL DE FUNCIONES

Si bien existe un área, dentro de A&B, especializada en la elaboración del manual de funciones, hay que considerar que esta área nunca funciona sola y, para poder llegar a cumplir con su objetivo principal (organizar eventos para terceros), cuenta con el apoyo de muchos otros puestos, áreas y departamentos del hotel. En consecuencia, el desarrollo de un manual de funciones es indispensable

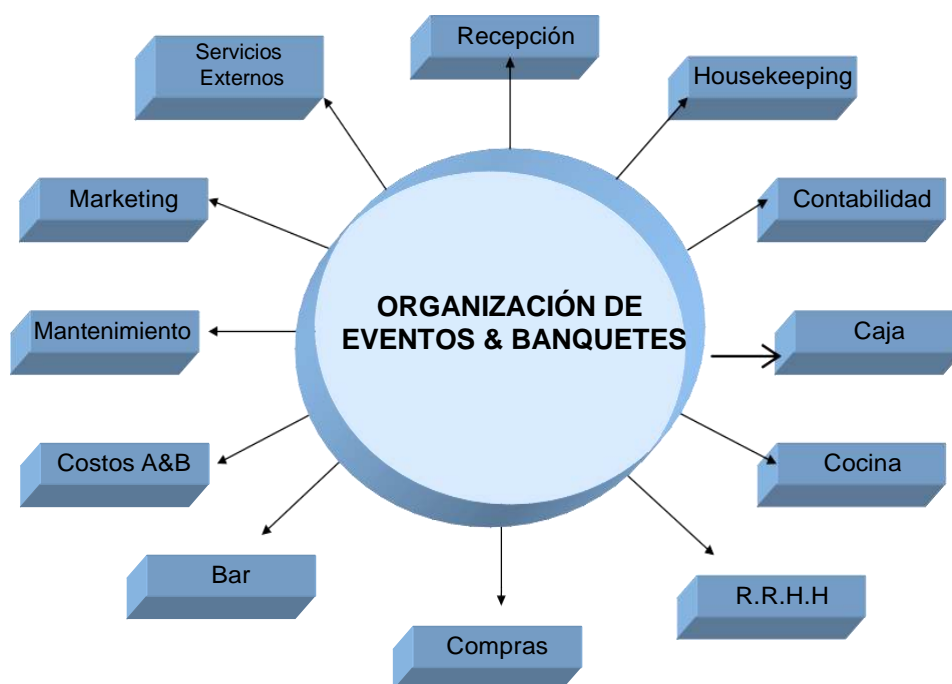


y lo podemos dividir en dos partes:

- 1.- Manual de funciones y responsabilidades para personal de otras áreas que contribuyen, eventualmente, a la organización de eventos.
- 2.- Manual de funciones para el personal interno del área de eventos.

Con el fin de definir la interrelación del área de eventos con los otros departamentos involucrados en la organización de los mismos, es importante reconocer la estructura tradicional de un hotel moderno, así como la estructura elegida para el trabajo, sobre la base de equipos o comisiones de trabajo.

ESTRUCTURA DE TRABAJO EN EQUIPOS O COMISIONES

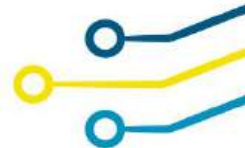


3.1.3.- DESCRIPCIÓN DE DEPARTAMENTOS Y ÁREAS INVOLUCRADOS EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.

Como primer objetivo, encontramos la necesidad de definir un organigrama estándar de dicha empresa para, así, identificar los departamentos involucrados directamente en la organización de eventos y banquetes, es decir, de interdependencia con el departamento de alimentos y bebidas, y la sección de eventos y banquetes.

Recepción

El Departamento de Recepción se encargará de informar a los participantes sobre el lugar destinado a la realización del evento.



Conserjería

Los conserjes se encargan de informar y guiar a los participantes el lugar del evento, además de armar y colocar los paneles de información de los diferentes eventos del día.

Telefonía

Esta se encarga de informar sobre la realización de los eventos del día, así como de transferir las llamadas a los organizadores y participantes.

Ama de llaves

Esta es la responsable de la preparación de las habitaciones para los participantes que se alojen en el hotel. Además, es la responsable de la decoración, mientras que la florería interna del hotel se encarga de toda la decoración floral de los diversos eventos.

Compras

El Departamento de Compras es responsable de la adquisición de insumos y otros materiales, requeridos por el departamento de cocina, banquetes, bares, etc.

Departamento de créditos & cobranzas

El Departamento de Créditos & Cobranzas es el encargado de cotejar y autorizar los créditos que se destinen a grupos y compañías, así como de verificar los pre-pagos realizados por las compañías, según el contrato preestablecido.

Cocina

Será necesario que el Chef Ejecutivo reciba, con un mínimo de 7 días, la orden de servicio del Departamento de Banquetes para programar el *mise en place* necesario para la preparación de los alimentos requeridos, además de ajustar los horarios de sus cocineros, solicitar al departamento de Recursos Humanos los cocineros "extras", y, de ser necesarios, revisar los inventarios de productos e informar al Departamento de Compras cuáles son los requerimientos de insumos por utilizar.

Asimismo, deberá coordinar con el *Maitre* de banquetes los tiempos de servicio y el despacho de los alimentos en la cocina.

Departamento de costos

El Departamento de Costos debe revisar los precios cotizados y traer los ajustes en sus controles, en caso de cortesías y precios especiales, con la debida autorización.

Maitre d' hotel

El *Maitre D' Hotel* recibirá información para la distribución de mesas, con numeración y división por estaciones de servicio.

Determina el **plan de montaje y servicio**, según los requerimientos marcados en la orden de servicio. Como responsabilidad clave para el éxito del evento, se encargará de realizar el *briefing* con todo el personal de servicio por lo menos una hora antes del servicio principal.

Recursos humanos

Solicita la provisión de personal extra, en coordinación con Contraloría General. Elabora los recibos y efectúa los pagos al personal eventual.

Mantenimiento

El ingeniero de mantenimiento, con la información que se le envía, da instrucciones para que se instalen equipos, funcione el aire acondicionado oportunamente y haya personal técnico permanente



en los salones donde se operen los equipos de sonido, luces y otros.

Seguridad

El Jefe de Seguridad se encarga de la distribución de elementos de vigilancia, y de controlar la entrada y salida de equipos, ajenos al hotel, que se utilizarán en los eventos. De igual manera, se encarga de obtener los permisos municipales y de la coordinación con las autoridades policiales, en caso se necesite el apoyo de dichas instituciones para algún evento que cuente con la asistencia de personajes de gran importancia.

Cajas

El Jefe de Cajeros programa los horarios de los empleados que controlan los ingresos en cada evento, sobretodo de bebidas, ya que los alimentos están contratados y, usualmente, pre pagados.

Bares

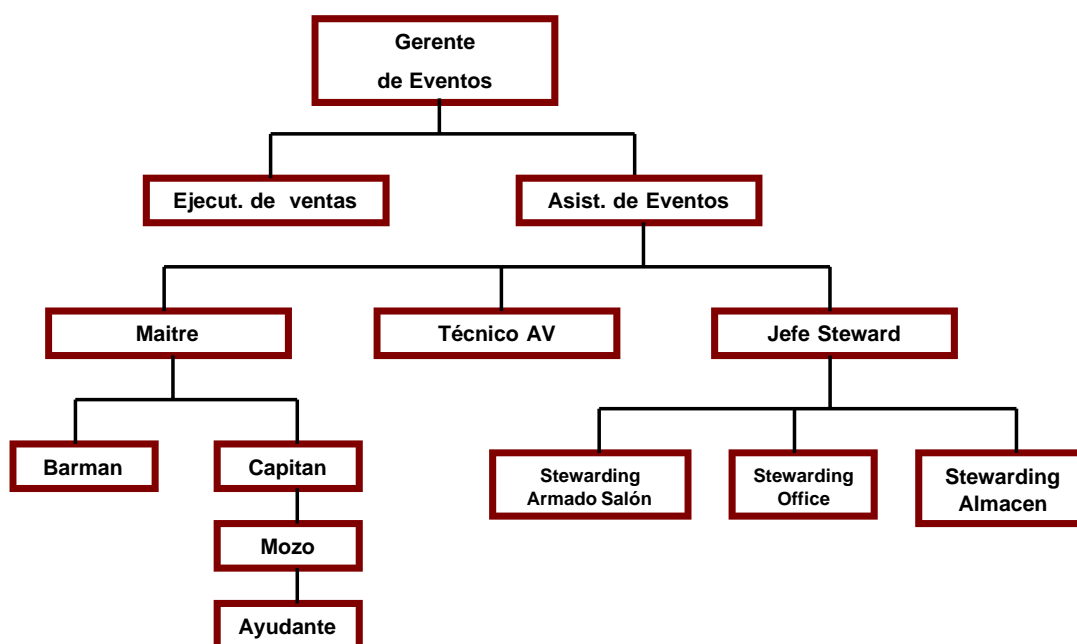
Se comunica al Jefe de Bares, por medio de la orden de servicio, qué bebidas se servirán, así como la forma de control y operación de la barras. Determina, además, los productos por comprar según lo marcado en la orden de servicio. Con esta información, distribuye al personal a cargo para la preparación de *cocktails* y despacho de botellas, es decir, supervisa el montaje, surtido y desmontaje de bares móviles en banquetes.

Cuando hay descorche en banquetes, se encarga de recibir las botellas para supervisar el banquete y notificar al cajero para que haga el cargo correspondiente; además, se encarga de solicitar y preparar lo necesario para el servicio de las bebidas que se requieran para banquetes, según la orden de servicio. Finalmente, efectúa las devoluciones de vinos y otros sobrantes al almacén.

3.1.4.- PUESTOS Y FUNCIONES EN LA SECCIÓN DE EVENTOS Y BANQUETES

Aquí, se detalla la estructura administrativa y operativa del área encargada, directamente, de la organización de eventos.

PUESTOS Y FUNCIONES EN LA SECCIÓN DE EVENTOS Y BANQUETES





Jefe o gerente de eventos de banquetes

Desarrolla y propone, ante la Gerencia de Alimentos y Bebidas, programas de mejoramiento del servicio, presentaciones originales, conformación de paquetes promocionales, etc.

- Establece, en coordinación con el Gerente de Alimentos y Bebidas, políticas para la atención de servicios regulares y especiales (eventos).
- Diseña los *check list* para servicios regulares y eventos especiales; asimismo, verifica cada uno de los puntos antes de iniciar estos, a fin de corregir a tiempo las anomalías.
- Toma las disposiciones que se requieran para la atención de eventos, asigna al personal y, de ser necesario, contrata personal eventual.
- Supervisa el servicio de eventos, tomando nota de los comentarios de los clientes o participantes, durante y al término de la atención, sobre la calidad de la comida, servicio, etc.
- Verifica el pago de la cuenta según servicio y/o convenio.
- Conoce todas las facilidades con las que cuenta el hotel para el servicio de eventos, tanto internos como externos.
- Conoce la capacidad de los ambientes, según el tipo de atención requerida, así como los diferentes tipos de montaje para cada uno.
- Controla las fechas y los horarios de ambientes contratados.
- Atiende, personalmente, a clientes potenciales para eventos.
- Formula y autoriza cotizaciones para los eventos.
- Realiza seguimiento a las cotizaciones enviadas, con o sin fecha tentativa, para obtener la confirmación del evento.
- Formaliza los contratos para eventos, de acuerdo con las políticas establecidas.
- Notifica a los departamentos que, en forma directa o indirecta, participan en la atención de los eventos.
- Evalúa los resultados de cada evento, a través del correspondiente informe de ingresos y egresos formulado por el controlador de costos.
- Formaliza acuerdos para la provisión de artículos y servicios especiales, tales como músicos, grupos de danza, flores, sonido, etc., además de otras que el Gerente de Alimentos y Bebidas le asigne en forma temporal o permanente.
- Además de las funciones anteriormente descritas, podrá delegar, como parte de sus atribuciones, las obligaciones y tareas que estime conveniente, bajo su total y directa responsabilidad.

Asistente de banquetes

- Planea y organiza el plan de ventas, en coordinación con el Gerente de Banquetes.
- Administra los asuntos comunes en la Oficina de Banquetes.
- Supervisa el armado y montaje de las salas para eventos especiales.
- Verifica por medio de sus *check lists*, que todo el *mise en place* requerido en la orden de servicio esté a disposición.
- Coordina con el *Maitre* el personal necesario para los eventos del día.
- Elabora la lista de eventos del día y la distribuye a todos los departamentos.
- Mantiene al día la cartera de clientes, visitándolos periódicamente y enviándoles las nuevas promociones.
- Conoce, perfectamente, las características del hotel, servicios anexos y concesionarios.



- Conoce la preparación de los platos y variedad de menús que se ofrecen en el hotel.
- Manejar cuidadosamente los datos en las cotizaciones y contrataciones
- de eventos, para informar correcta y oportunamente al cliente de las condiciones en anticipos, créditos, determinación de garantías, etc.
- Llevar el "follow up" de clientes y contratos, enviando oportunamente la correspondencia.

Maitre de banquetes

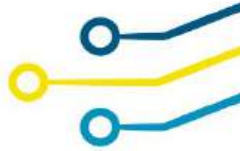
- Es responsable, ante el Gerente de Banquetes, del servicio proporcionado en los salones de eventos.
- Coordina el servicio de banquetes.
- Calcula la productividad de banquetes al terminar cada evento.
- Es responsable de vigilar la apariencia personal de sus mozos y ayudantes, así como de sus acciones, hábitos, horarios y turnos.
- Es responsable de mantener una buena y armoniosa relación de trabajo entre las áreas de cocina y servicio de comidas.
- Supervisa que las mesas hayan sido correctamente instaladas, según el croquis del salón, además de que el servicio sea el correcto.
- Soluciona cualquier desavenencia entre el personal y la clientela. Si la situación lo requiere, se pone en comunicación con su superior.
- Es responsable de ver que su personal de servicio de comidas y bebidas esté completamente entrenado en sus respectivas posiciones, conozca los menús, sus ingredientes básicos y métodos de preparación, organizándolos y distribuyendo sus tareas.
- Supervisa y dirige el servicio de comidas y bebidas, de acuerdo con la política y procedimientos determinados por el Gerente de Banquetes.

Capitán

- Debe de estar preparado y capacitado para sustituir al *Maitre* cuando esté ausente, sin alterar las disposiciones dadas por este.
- Colabora con el *Maitre* en todo lo que sea necesario, secundando sus iniciativas.
- Toma pedidos en la mesa y se desempeña al lado del *Maitre*, ayudándolo a cumplir sus obligaciones o en las tareas específicas que se le asigne.
- Solicita el servicio y el material necesarios para el montaje de eventos.
- Organiza a su personal de mozos según la distribución de las mesas en los banquetes.
- Hace el inventario mensual de cubiertos, loza y demás servicios.

Mozos

- Disponen del servicio (*mise en place*) en las mesas que les asignen, con todos los utensilios necesarios, tales como manteles, servilletas, platos, copas, cubiertos, ceniceros, saleros, etc.
- Sirven las órdenes correspondientes a cada cliente en sus respectivas mesas.
- Sugiere platos de comida, *cocktails*, aperitivos, licores o el tipo de vino que conviene a la comida ordenada.
- Chequean que no falte, en sus respectivas estaciones de trabajo, las salsas: mostaza, salsa inglesa, tabasco, aceite, vinagre, salero y pimentero, etc.
- Están, permanentemente, atentos a las demandas de los clientes. Al mismo tiempo,



verifican si toda la mesa está en orden.

- Por el lado correcto, según el método francés, servirán, con la debida técnica y clase, cada plato.
- Deben tener siempre un aspecto impecable y portar un destapador, sacacorchos y fósforos a la mano.
- Limpian mesas, sillas, mesas auxiliares, carritos, etc.

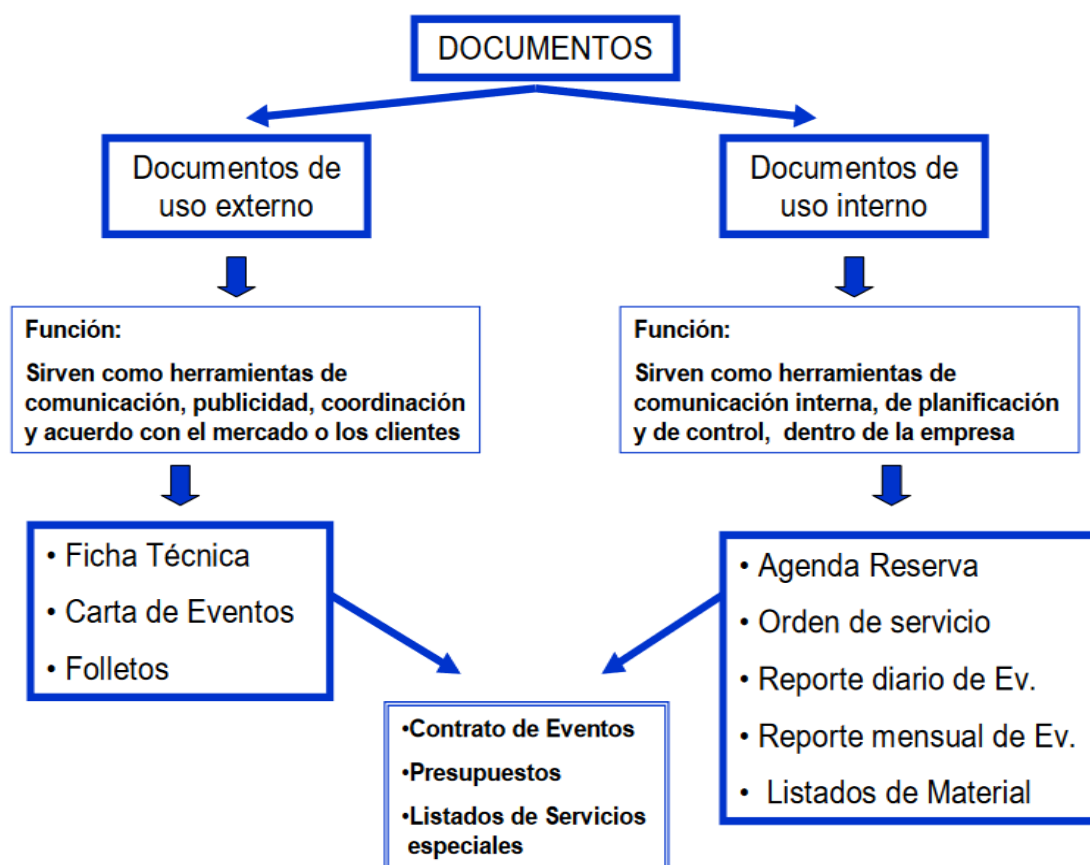
Ayudante de mozos

- Desempeña una función similar a la del mozo, dispone el servicio y lo retira cuando el cliente termina y sirve las órdenes de los clientes cuando la situación lo requiera.
- Son los ayudantes directos del mozo, colaborando con este en lo que sea necesario.
- Reciben el vale de pedido que le entrega el mozo, lo hacen visar por la caja y lo entregan al jefe de cocina para su respectivo despacho.
- Deben reconocer el tipo de comida que llevan y que guarnición les corresponde.
- Entregan el pedido al mozo para que este lo sirva.
- Recogen el material ya usado (platos, cubiertos, vasos, etc.) y lo llevan a la sección de lavaplatos.
- Limpian mesas, sillas, mesas auxiliares, carritos, etc.
- Es responsable de la operación y el servicio de bebidas en los eventos.

Jefe steward

- Supervisa y dirige todas las actividades de limpieza y sanidad de todas las áreas de cocina y salones de banquetes.
- Se responsabiliza de que todos los artículos necesarios para la operación de comidas y bebidas, tales como la loza, cristalería, vajilla, cubiertos, etc., se encuentren en cantidades suficientes en las áreas designadas del departamento.
- Coordina el montaje y desmontaje de los salones de eventos, según las especificaciones de cada uno.
- Es responsable de ver que, en todo momento, los materiales y suministros operacionales que no se usen estén almacenados de una manera propia y segura.
- Es responsable de mantener una adecuada comunicación con el Departamento de Mantenimiento para asegurar, en todo momento, el buen funcionamiento de equipos, así como de las salas de eventos.
- Es el responsable de las áreas y túneles de lavado de loza, cubiertos y cristalería.

DOCUMENTOS DE USO EN LA ORGANIZACIÓN DE VENTOS



3.2.- ELABORACIÓN DE FOLLETOS Y CARTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Es importante contar con folletos y fichas técnicas, además de una carta de eventos que permita comunicar y promocionar nuestros productos y servicios. Su diseño deberá contemplar una estructura determinada y debe, además, contener productos debidamente seleccionados, con el fin atraer la clientela potencial a la cual queremos llegar. Es importante aclarar que tanto el folleto, la ficha técnica y la carta de eventos tienen como objetivo vender nuestros servicios, pero cada una de ellas tendrá tipos y momentos de uso distintos.

3.2.1.- FICHA TÉCNICA

La ficha técnica es un documento de carácter informativo y descriptivo de las principales características del hotel. Se recomienda que sea un impreso de buena calidad y de un tamaño significativo, pero de fácil manejo, pues sirve como carta de presentación y recordatorio del hotel, con la cual se informa sobre todos los productos y servicios que este posee.

Composición

La ficha técnica se encuentra conformada por un gran espectro de informaciones que resumen las principales características del hotel.

Es recomendable incluir los siguientes rubros de información:



- Categoría
- Ubicación general
- Dirección exacta
- Distancia a los principales puntos de interés
- Número de habitaciones con equipamiento base
- Centros de interés dentro del hotel (clubes de ejecutivos, etc.)
- Instalaciones recreativas
- Recomendaciones de interés turístico
- Información para los visitantes
- Restaurantes
- Bares
- Servicio de eventos y banquetes (salones y capacidad)

Función

La ficha técnica tiene por función servir como carta de presentación del hotel ante clientes potenciales. Gracias su formato, diseño y calidad este es también un recordatorio del hotel, el cual no se traspela ni confunde con las muchas tarjetas de agentes de venta.

Utilización

Se utiliza la ficha técnica como una herramienta de presentación, utilizada, básicamente, por el personal de ventas del hotel, para entregar durante sus visitas profesionales a potenciales clientes.

Opcionalmente, en las instalaciones internas del hotel se disponen documentos, como los folletos, en habitaciones, paneles de información y propaganda y otros, con el fin de presentar claramente nuestra gama de productos y servicios generales a consumidores de servicios puntuales del hotel o a pasantes casuales.

3.2.2.- REALIZACIÓN DE UNA CARTA DE EVENTOS

La carta de eventos es un compendio de todos los productos y servicios que ofrecemos, los cuales se encuentran estandarizados, costeados y valorados para poder ser ofrecidos formalmente a nuestra clientela.

3.2.2.1.- CONTENIDO

- Nombre de la empresa
- Logo y categoría
- Presentación gráfica agradable
- Dirección y ubicación
- Representación gráfica del área de eventos
- Representación gráfica de los salones
- Nomenclatura de salones referentes al concepto del hotel



- Capacidad de salón, según tipo de armado
- Posibilidad de división de los salones
- Oferta gastronómica, en sus diferentes conceptos
- Oferta de bebidas
- Oferta de equipos disponibles
- Espacio para adjuntar lista de precios

Es muy importante realizar la carta de eventos y la carta de banquetes en un formato manual para facilitar su manejo y lectura.

3.2.2.2.- OFERTA GASTRONÓMICA

Es importante recalcar que la oferta de alimentos debe subdividirse en diversas partes de acuerdo con el concepto básico y tipo de servicio que requiera cada evento.

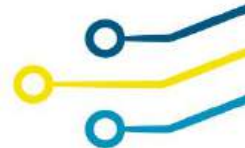
Se recomienda crear áreas separadas e identificar los diferentes conceptos de servicio y comidas y ofrecemos en nuestro hotel, tales como:

- Desayunos (ejecutivos o buffets)
- Tés de agasajo
- Cocktails
- Aperitivos
- Vinos de honor
- Banquetes
 - Menús ejecutivos
 - Menús de gala
 - Opción de armar menús al gusto del cliente
- Buffets
- Standing lunch
- Coffee break
- Opción de armar el producto al gusto del cliente

3.2.2.3.- COMPOSICIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA

Para desarrollar la composición de nuestra oferta en la carta de banquetes, debe tenerse en consideración las siguientes bases:

- Originalidad (con archivos descriptivos de las recetas)
- Utilización de apelaciones clásicas
- Ortografía correcta
- Concordancia gramatical
- Métodos de preparación adecuados a la producción masiva
- Material disponible para el servicio requerido



3.2.2.4.- COMPOSICIÓN DE MENÚS

Si bien se le debe dar la opción al cliente de armar sus propios menús, la mayor parte de nuestras ventas se realizara sobre la base de los menús ya armados o predeterminados en nuestra carta, la composición de una larga lista de menús tiene que incluir cinco temas importantes:

- TEXTURA
 - COLOR
 - SABOR
 - TEMPORADA
 - EQUILIBRIO NUTRICIONAL
 - PRODUCTO O INSUMO
 - PRIORIDAD DE DETERMINACIÓN DE PLATOS
- a) Plato principal
 - b) Entrada
 - c) Postre

Para establecer un menú cualquiera, es importante respetar una estructura nutricional balanceada. Los nutricionistas nos recomiendan ciertos porcentajes y porciones en cada menú, manteniendo un equilibrio entre:

A) Proteínas	=>	14 – 15 %
B) Lípidos	=>	16 – 25 %
C) Hidratos de carbono	=>	60 – 62 %
D) Fibras	=>	1 – 2% = 100gr – 200gr

3.2.2.5.- OFERTA DE BEBIDAS.

Dentro de la oferta de bebidas, es importante identificar grupos de insumos:

- ✓ Cocktails
- ✓ Licores y bajativos
- ✓ Destilados
- ✓ Vinos (por tipo y región)
- ✓ Cerveza
- ✓ Gaseosas
- ✓ Jugos
- ✓ Cafés e infusiones

La aplicación de precios, normalmente, se establece según el tipo de unidad de venta que se elija. Algunas veces, podrá ser por botella, por unidad (vaso, copa, tazas, etc.), por jarra y, muy excepcionalmente, por persona.

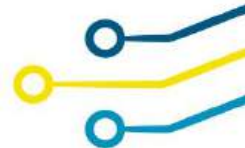


Tabla de venta de Bebidas

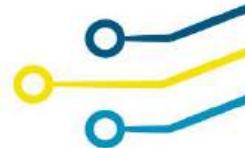
BEBIDA	/ BOTELLA (Tamaño ...)	/ UNIDAD/ COPA TAZA	/JARRA/ o	/ Persona = Serv. Discreción	
Cocktail					
Aperitivo					
Licores					
Destilados					
Vinos					
Cerveza					
Gaseosas					
Jugos					
Cafés					
Infusiones					

3.2.2.6.- OFERTA Y LISTADO DE EQUIPOS

Se tiene que encontrar un listado de equipos que se ofertan al cliente, indicando cuáles de ellos son gratis y cuáles representan un cargo adicional, ya sea que el hotel cuenta con dichos equipos o los ponga a disposición por medio de un servicio externo.

La unidad de venta se define por equipo y por tiempo de uso; muy frecuentemente, por día y/o medio día; muy rara vez, y solamente si los equipos pertenecen al hotel o a la empresa organizadora de eventos, se ofertarán precios de alquiler de equipos por hora.

EQUIPO	COSTO / DÍA	Costo / ½ Día	COSTO / Hora
Papelógrafo			
Pizarra acrílica			
Retroproyector			
Proy. Diapositivas			
Cañón de proyección AV			



Micrófono + Eqp			
Computadora			
Puntero laser			
Écran			
Pantalla gigante			
etc.			

3.3.- PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS SERVICIOS DE EVENTOS

En esta fase, es necesario que todas nuestras instalaciones, servicios y ventajas en la preparación de eventos sean puestos al conocimiento de nuestros clientes o potenciales clientes.

Normalmente, es el Departamento de Marketing el que, a través de su fuerza de ventas y medios de comunicación directa, se encarga de dicha actividad, pues conoce a la perfección todos los equipos, instalaciones, capacidad, e inclusive las diversas especificaciones culinarias dentro de nuestra carta de menús de banquetes.

La implementación de un sistema de promoción, comercialización y mercadeo general del área de eventos implica una serie de tareas tales como:

- ✓ El análisis de mercado: Consiste en conseguir información primaria sobre nuestro mercado y se encarga de identificar a clientes potenciales.
- ✓ Definición de estrategias por seguir, es decir, establecer un plan estratégico plan operativo para llegar, así, a definir la fase de comercialización.
La comercialización implica las acciones de pre-venta, venta y post venta.
- ✓ La pre-venta considera, principalmente, la elección y uso de medios de comunicación adecuados para campañas de presentación y promoción del área de eventos, así como el control o monitoreo necesarios sobre la efectividad de dichas campañas.
Con el fin de poder mejor publicitar y promocionar nuestra oferta, es importante definir el grado de tangibilidad o intangibilidad en la oferta de la organización de eventos, así como el grado de masificación que esta representa.
- ✓ La venta se convierte en la logística operativa necesaria y destinada a concretar el trato por el cual el cliente confirma su deseo de utilizar nuestros servicios para cubrir sus necesidades.
- ✓ La post-venta se convierte en una de las principales tareas por realizar, ya que, como cualquier otra venta de servicios, se debe realizar un seguimiento al cliente y conocer su grado de satisfacción por nuestro servicio.
Otra tarea de la post-venta consiste en conseguir la fidelización del cliente, es decir, garantizar su regreso a nuestra empresa en futuras oportunidades.



VENTA



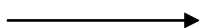
Logística operativa para la
contratación

MONITOREO



Control de resultados sobre las
campañas efectuadas

POST –VENTA

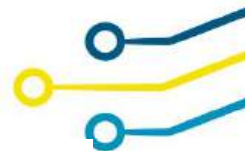


Seguimiento y fidelización del cliente

3.4.- CONTACTO Y COORDINACIÓN

Esta fase, si bien, por lo general, ha sido iniciada en una acción de la fuerza de ventas, se contactará con la sección de eventos y banquetes del hotel para poder verificar disponibilidad de salas, concretar detalles, realizar una reserva tentativa y establecer un presupuesto.

Como instrumento necesario para esta fase del contacto, tenemos que diseñar un formato que nos sirva para poder tomar nota de las necesidades del cliente y transmitir del área de ventas la información al área de eventos para registrar la reserva tentativa y proceder a valorar y cotizar los servicios requeridos por el potencial cliente.



FICHA DE RESERVA

<p>EMPRESA:</p> <p>.....</p> <p>DIRECCION:</p> <p>.....</p> <p>RUC:</p> <p>.....</p> <p>CONTACTO:</p> <p>.....</p> <p>TELEFONO:</p> <p>.....</p> <p>FAX:</p> <p>.....</p> <p>E-MAIL:</p> <p>.....</p> <p>FECHA EVENTO:</p> <p>.....</p> <p>No. DE PERSONAS:</p> <p>.....</p> <p>HORARIO:</p> <p>.....</p> <p>TIPO EVENTO:</p> <p>.....</p> <p>SALON:</p> <p>.....</p>	<p>SERVICIOS</p> <table> <tr> <td>DESAYUNOS</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>ALMUERZO</td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>COFFEE BREAK</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>CENA</td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>COCKTAIL</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>VINO DE HONOR</td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>OTRO _____ <input type="checkbox"/></p> <p>EQUIPOS</p> <table> <tr> <td>RETROPROYECTOR</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>PROYECTOR SLIDES</td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>MICROFONOS</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>TV</td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>VHS</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>CAÑÓN PROJ. AV</td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PIZARRA ACRILICA</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>ECRAN</td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PAPELOGRAFO</td><td><input type="checkbox"/></td> <td>PODIUM</td><td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p>OTROS _____ <input type="checkbox"/></p> <p>SETUP / Armados</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	DESAYUNOS	<input type="checkbox"/>	ALMUERZO	<input type="checkbox"/>	COFFEE BREAK	<input type="checkbox"/>	CENA	<input type="checkbox"/>	COCKTAIL	<input type="checkbox"/>	VINO DE HONOR	<input type="checkbox"/>	RETROPROYECTOR	<input type="checkbox"/>	PROYECTOR SLIDES	<input type="checkbox"/>	MICROFONOS	<input type="checkbox"/>	TV	<input type="checkbox"/>	VHS	<input type="checkbox"/>	CAÑÓN PROJ. AV	<input type="checkbox"/>	PIZARRA ACRILICA	<input type="checkbox"/>	ECRAN	<input type="checkbox"/>	PAPELOGRAFO	<input type="checkbox"/>	PODIUM	<input type="checkbox"/>
DESAYUNOS	<input type="checkbox"/>	ALMUERZO	<input type="checkbox"/>																														
COFFEE BREAK	<input type="checkbox"/>	CENA	<input type="checkbox"/>																														
COCKTAIL	<input type="checkbox"/>	VINO DE HONOR	<input type="checkbox"/>																														
RETROPROYECTOR	<input type="checkbox"/>	PROYECTOR SLIDES	<input type="checkbox"/>																														
MICROFONOS	<input type="checkbox"/>	TV	<input type="checkbox"/>																														
VHS	<input type="checkbox"/>	CAÑÓN PROJ. AV	<input type="checkbox"/>																														
PIZARRA ACRILICA	<input type="checkbox"/>	ECRAN	<input type="checkbox"/>																														
PAPELOGRAFO	<input type="checkbox"/>	PODIUM	<input type="checkbox"/>																														

3.5.- PRESUPUESTO O COTIZACIÓN

Se presupuestan los servicios de acuerdo con los requerimientos del cliente; en primera instancia, se usan las tarifas preestablecidas o *rack*.

Tarifas *rack* son las tarifas fijas y oficiales que se ofertan al público en general. Estas se trasladan al cliente como información preliminar para dar espacio a negociar precios posteriormente, según el consumo de servicios y la dimensión del evento.

El presupuesto es un instrumento contable de asignación de valores de gran utilidad para



proyección y manejo de costos, tanto en la etapa de negociación como la de conclusión.

Ejemplo de cotización

Hotel de los Mares

San Isidro, 26 de febrero de 2024

Señor
José Mezeta Gerente General
GRUPO EVENTUS
Presente.-

REF: CONGRESO INTERAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Estimado Sr. Mezeta:

Tenemos el agrado de referirnos a su amable solicitud, con el objeto de hacerle llegar nuestra especial cotización para el evento de la referencia.

I PROGRAMA TENTATIVO

Octubre 16 (martes)

06:00 p. m. Montaje Mediterráneo AB/ Foyer / Tritón/ Arión A

Octubre 17 (miércoles)

09:00 a.m.	Sala de pruebas		*Cortesía	Tritón
09:00 a.m.	Secretaría		*Cortesía	Arión A
Congreso	09:00 a.m.		*Cortesía	Mediterráneo AB
	Conferencia	200 p		Foyer
09:00 a.m.	Stands		US\$19.00	Foyer
07:00 p. m.	Cocktail inaugural			

Octubre 18 (jueves)

09:00 a.m.	Sala de pruebas		*Cortesía	Tritón
09:00 a.m.	Secretaría		*Cortesía	Arión A
Congreso	09:00 a.m.		*Cortesía	Mediterráneo AB
	Conferencia	200p		Foyer
09:00 a.m.	Stands			
		200 p	US\$5.50	Foyer
10:30 a.m.	Coffee break			
12:30 p. m.	Almuerzo	200 p	US\$24.50	Oceanus
04.00 p. m.	Coffee break	200 p	US\$5.50	Foyer

Octubre 19 (viernes)



09:00 a.m. Sala de pruebas		*Cortesía	Tritón
09:00 a.m. Secretaría Congreso		*Cortesía	Arión A
09:00 a.m. Conferencia	200 p	*Cortesía	Mediterráneo AB
09:00 a.m. <i>Stands</i>			Foyer
10:30 a.m. Coffee break	200 p	US\$5.50	Foyer
12:30 p. m. Almuerzo	200 p	US\$24.50	Oceanus
04:00 p. m. <i>Coffee break</i>	200 p	US\$5.50	Foyer

Octubre 20 (sábado)

09:00 a.m. Sala de pruebas		* Cortesía	Tritón
09:00 a.m. Secretaría Congreso		* Cortesía	Arión A
09:00 a.m. Conferencia	200 p	* Cortesía	Mediterráneo AB
09:00 a.m. Stands			Foyer
10:30 a.m. Coffee break	200 p	US\$5.50	Foyer

* Desmontaje de stands

Las tarifas incluyen el 28% de servicios e impuestos de ley.

Estas salas serán otorgadas en forma de cortesía, de contar con el consumo que se detalla en el programa señalado en la parte superior.

II SALON MEDITERRÁNEO AB

Esta sala se encuentra ubicada en la mezanine y cuenta con un área de 400m². Esta podrá ser acondicionada tipo aula para 200 participantes (hasta para 250 personas).

III FOYER

Área contigua al salón Mediterráneo AB, la cual sería utilizada por ustedes para la instalación de *stands*. Asimismo, se estaría utilizando para los coffee breaks y cocktail de inauguración.

IV TRITON

En esta sala, también contigua al salón Mediterráneo AB, estaría acondicionándose una sala de pruebas.

V SALÓN ARION A

Sala ubicada en el tercer piso, la cual podría ser utilizada como Secretaría del Congreso.

VI SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Coffee break : Por persona
A US\$5.50



	B	US\$6.50	
	C	US\$6.50	
	D	US\$7.50	
	E	US\$8.50	
	F	US\$9.50	
2.	Cocktails pasados	Por persona	
	I	US\$19.00	
	II	US\$22.00	
3.	Brindis	Por persona	
		US\$16.00	
4.	Almuerzo	Por persona	P. especial
	A	US\$25.00	US\$24.50
	B	US\$29.30	
	C	US\$33.30	
5.	Derecho de corcho	Por botella	
	Vino	US\$5.00	Cortesía
	Whisky	US\$8.00	Cortesía

Las tarifas incluyen el 28% de servicios e impuestos de ley.

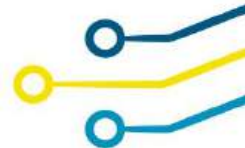
VII FORMA DE PAGO

De acuerdo con las políticas del hotel, solicitamos se sirvan enviarnos el 50% del total aproximado para hacer su reserva en forma definitiva.

El evento deberá ser cancelado 24 horas antes de la realización del evento.

Sin otro particular, quedamos a su disposición para cualquier consulta adicional que requieran. Atentamente,

Nelly González
Gerente de Ventas



CARTA DE COTIZACIÓN

Contenido y Estructura

- En conclusión, se trata de una carta comercial con todas las formalidades. Además, es redactada en papelería de la empresa con logo, etc...
- Oferta de salones: => Orden => - Por fecha
 - Hora
 - Tipo de actividad
 - Número de personas
 - Precio / Salón / Persona, etc
 - Salón elegido
- Condiciones de Pago = Monto + Fechas de pago + Forma de pago, IGV (impuesto General a las ventas), etc.
- Oferta de A&B = Listados de precios, (derechos de corcho....)
- Descripciones de salones (opcional)
- Firma de Responsable. (Gerente Banquetes o de A&B)

3.6.- NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE

La base de negociación de tarifas y servicios se realizará sobre la base del presupuesto enviado y del manejo de precios de la oferta sometida por la competencia a nuestros eventuales clientes para un evento.

3.6.1.- CONDICIONES QUE DETERMINAN UNA NEGOCIACIÓN

Normalmente, el presupuesto da un margen amplio que permite otorgar ciertos beneficios al cliente, ya sea en el área de precios o servicios.

Es importante tener en cuenta ciertas condiciones que nos inclinarían a otorgar ciertos beneficios; por ejemplo:

- ✓ El tamaño del evento
- ✓ La imagen que representa el cliente
- ✓ La frecuencia con que realiza eventos
- ✓ La temporada o estacionalidad del negocio
- ✓ La forma y el tiempo acordado para y el pago
- ✓ Según su morosidad o puntualidad de pago en anteriores eventos

3.6.2.- ELEMENTOS DE NEGOCIACIÓN



Dentro de los elementos que se pueden negociar con el cliente, se encontrarán muchos más elementos que la simple reducción del precio en forma de rebajas y descuentos. Así, se dan muchos otros tipos de facilidades, los cuales pueden ser muy convenientes para el cliente, y sin tener que reducir nuestro margen de ganancia ni incrementar el costo de producción de nuestro servicio. Se pueden tomar como ejemplo:

- ✓ Liberación de salas
- ✓ Aprobación de un crédito
- ✓ Canjes de servicios
- ✓ Auspicios
- ✓ Presentes de recuerdo
- ✓ Descuentos en alojamiento para los participantes
- ✓ Parqueo gratuito
- ✓ Corcho libre
- ✓ Derecho de corcho
- ✓ Otros

3.7.- CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Es conveniente recordar que todos los hoteles operan con políticas similares, que sirven como guía u orientación, además de casi convertirse estas en un reglamento de uso de un cierto mercado.

Hoy, es costumbre que en el mercado capitalino peruano se encuentren los siguientes conceptos como usanza y base:

Los precios indicados en los presupuestos incluyen, por ley y disposición de la SUNAT, el 19% de I.G.V. (impuesto General a las ventas), así como el porcentaje de servicios por cobrar que ya depende del hotel Normalmente, es de un 10%.

Los presupuestos enviados por el hotel suelen tener una validez de 15 a 20 días, a partir de la fecha de envío, ya sea por fax o por correo. En caso contrario, la validez del presupuesto estará indicada en el mismo.

Con la confirmación escrita por parte del organizador, el hotel solicita el pago de un 50% del monto total del evento.

El saldo deberá ser cancelado en tres días antes del inicio del evento.

En caso de la anulación del evento pocos días antes a la fecha de inicio, el hotel cobrará una penalidad sobre el pago por adelantado, por conceptos de lucro cesante.

En caso de solicitud de crédito, deberá ser llenado un formulario para la autorización por el Departamento de Créditos y Cobranzas. A su vez, será necesario que el contratante extienda unacarta de compromiso al hotel para garantizar el pago de los servicios.

El número definitivo de asistentes deberá ser confirmado tres días antes del evento.

En caso de contratación de servicios complementarios, como músicos, artistas y derechos de autor o tazas municipales, el organizador se compromete a efectuar todos los pagos a los que estén afectos.

Es de consideración la política de la empresa, en función al Dpto de A&B, en lo que concierne al ingreso de bebidas, se debe pagar el derecho de corcho, o simplemente no permitir el ingreso de ningún tipo de alimento o bebida.

La contratación para eventos y banquetes

Una vez que se llega a un acuerdo con el cliente sobre la base de sus necesidades, requerimientos, y a nuestra retribución económica, ya solo queda formalizar dicho acuerdo a través de un contrato legal, en el cual se establecen todas las características y condiciones bajo las cuales se establece el



compromiso por ambas partes, para evitar eventuales problemas, debidos a algún mal entendido.

Los elementos que se deberían encontrar claramente definidos en un contrato para eventos y/o banquetes son ocho:

- ✓ Identificación de las partes
- ✓ Definición de las partes
- ✓ Condiciones del contrato
- ✓ Las prestaciones por parte del hotel
- ✓ Retribución económica
 - Monto
 - Forma
 - Momento de pago
- ✓ Penalidad
- ✓ Normas definitorias en caso de desacuerdos
- ✓ Jurisdicción

- Ejemplo de Contratos de Eventos
(por Jorge Zuñiga Quiroz)

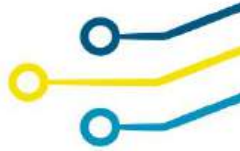
Dentro de las actividades de los hoteles y restaurantes, es común la contratación de los servicios de eventos y banquetes, por lo que, en esta oportunidad, nos hemos permitido publicar un modelo sobre esta materia. Cabe advertir que el presente es sólo un modelo que debe y puede adaptarse a las necesidades comerciales de cada empresa, ya que ha sido elaborado como un mero ejemplo de carácter general y no particular.

PROYECTO DE CONTRATO DE SERVICIO DE EVENTO Y BANQUETES

Conste por el presente documento, el **CONTRATO DE EVENTOS Y BANQUETES**, que celebran de una parte EL HOTEL con RUC N° y domiciliado en N° , a quien en lo sucesivo se le denominara “EL HOTEL” y de la otra parte con RUC (DNI) N° y domicilio en representada por, con DNI N°, a quien en lo sucesivo se le denominara “EL USUARIO”, de acuerdo con los términos y condiciones siguientes:

PRIMERO: ANTECEDENTES.-

1.1.- “EL HOTEL”.- Es un establecimiento, cuya actividad se encuentra regulada por la disposiciones del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje (D.S. N° 12-94-ITINCI), dedicado a prestar los servicios de alojamiento y otros inherentes a la actividad propia de la hotelería, como



eventos y banquetes, dentro de sus salones.

1.2.- “EL USUARIO”.- Requiere de “EL HOTEL” el servicio de en el salón..... para un número de participantes, con la finalidad de llevar a cabo... ,evento que se realizará en las instalaciones de “EL HOTEL” el (los) día (s) de de 2007

SEGUNDO: OBJETO.- Por el presente documento “EL USUARIO” contrata el servicio de “EL HOTEL” especificado en el numeral 1.2 de la cláusula primera en el (los) día (s) indicando (s) en el referido numeral, el cual se prestará de acuerdo con los términos siguientes.

TERCERO: CONDICIONES.- La prestación del servicio objeto del presente contrato se efectuará de acuerdo con las siguientes condiciones:

3.1.- El número de participantes al evento a que se refiere el presente contrato deberá ser confirmado por “EL USUARIO” con 72 horas de anticipación.

3.2.- El cobro final se efectuará sobre el número de participantes confirmado por “EL USUARIO” aunque la cantidad real de asistentes sea menor.

3.3.-“EL HOTEL” podrá proveer una atención del ...% adicional del numero de asistentes confirmados, lo que será cobrado adicionalmente a la retribución convenida.

3.4.- Todo consumo extra será cobrado independientemente de la retribución convenida, de acuerdo con la lista de precios de “EL HOTEL” vigente a la fecha de celebración del evento.

3.5.- “EL USUARIO” es responsable por cualquier daño, deterioro y/o pérdida que pudiera sufrir las instalaciones, equipos, menaje y otros de “EL HOTEL”, como consecuencia de actos de los participantes , invitados asistentes y/o grupos de personas que intervengan en la realización del evento.

3.6.- En caso de ocurrir cambios en los costos que afecten la normal prestación del servicio por “EL HOTEL”, los precios se modificaran sin previo aviso.

3.7.- En caso “EL HOTEL” autorice a “EL USUARIO” a que este último proporcione alimentos y/o bebidas, como el caso de licores y otros. “EL USUARIO” asume responsabilidad exclusiva por la cantidad, condiciones y demás por los productos proporcionados.

En este caso, “EL USUARIO” deberá entregar con cargo los productos con 24 horas de anticipación a la fecha de realización del evento y, de existir algún remanente, deberá solicitar su devolución antes de transcurrir 24 horas de realizado el evento. “EL HOTEL” se reserva el derecho de aceptar o no los productos proporcionados por “EL USUARIO”

CUARTO: PRESTACIÓN DEL SERVICIO.- El servicio pactado incluye:

4.1.-MENÚ:

.....
.....



4.2.-BEBIDAS:

.....
.....

4.3.-DECORACIÓN:

.....

MESA:

.....

SALÓN:

.....

QUINTO: RETRIBUCIÓN ECONOMICA.- Queda expresamente establecido que la retribución económica por el servicio de “EL HOTEL”, convenido asciende a, (), el cual “EL USUARIO” cancelará de la siguiente manera:

5.1-%, vale decir, (.....) a la suscripción del presente contrato.

5.2.- La diferencia, vale decir,..... (.....) a la suscripción del presente contrato.

5.3.- Los consumos extras y/o la reparación por los daños causados, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 3.5 de la cláusula tercer del presente contrato, deberán ser abonados a la presentación del correspondiente comprobante de pago.

SEXTO: CLAÚSULA PENAL.- En caso de anulación del servicio objeto del presente contrato por causa atribuida a “EL USUARIO”, “EL HOTEL” queda en facultad de retener y cobrar por concepto de indemnización y mediante el pago efectuado en la fecha a que se refiere el numeral.

De la cláusula quinta, los siguientes montos:

6.1.- El.....% del monto pagado, cuando la anulación se efectúe con una anticipación de más de ... días al fijado para hacer uso del servicio reservado.

6.2.- El.....% del monto pagado, cuando la anulación se efectúe con una anticipación entre...y días al fijado para hacer del servicio realizado.

6.3.- El..... % del monto pagado, cuando la anulación se efectúe con una anticipación entre..... y..... días al fijado para hacer uso del servicio reservado.

6.4.- El 100% del monto pagado, cuando la anulación se efectúe con menos de..... días de anticipación al fijado para hacer uso del servicio reservado.

SÉPTIMO: NORMAS SUPLETORIAS.- El presente contrato se registrará dentro de los términos especificados en el mismo, la buena fe y común intención de las partes, y en todo lo no previsto por las disposiciones del Código Civil Peruano vigente y el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje en lo que sea pertinente.

OCTAVO: DOMICILIOS Y JURISDICCIÓN.- Las partes señalan como sus domicilios los que constan en la parte introductoria del presente contrato. Cualquier variación no comunicada en un plazo de tres días de producido no surtirá efecto.

Las partes renuncian a los fueros de su domicilio, sometiéndose expresamente para cualquier diferendo ante los jueces y tribunales de la ciudad de Lima.



En fe de lo cual se suscribe el presente documento en dos copias, una para cada una de las partes, el día..... de de 2007

Firma del cliente _____

Firma de la empresa _____

DNI No. _____

DNI No. _____
RUC No. _____



UNIDAD IV: ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS

4.1. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.2. CÁLCULO DE TAMAÑOS Y PROPORCIONES

4.3. PERSONAL EVENTUAL

4.4. MATERIAL PARA CONVENCIONES Y BANQUETES

4.5. DIAGRAMAS Y MONTAJES DE SALA

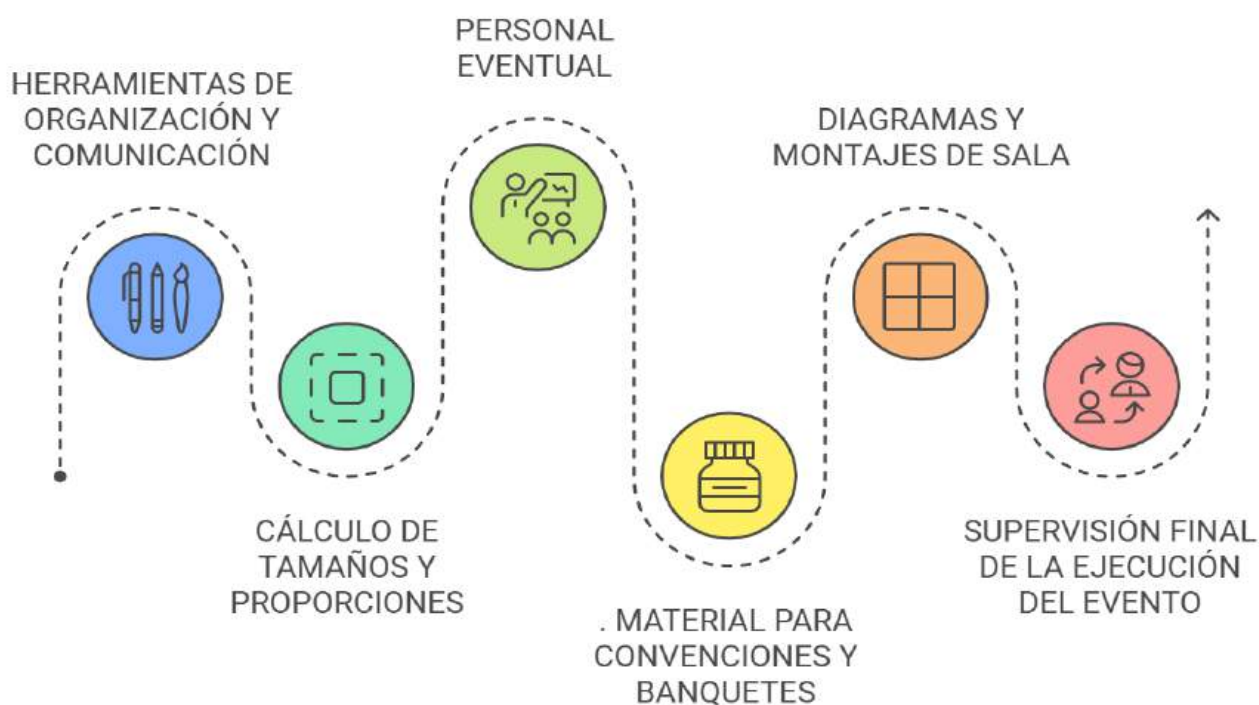
4.6. SUPERVISIÓN FINAL DE LA EJECUCIÓN DEL EVENTO

Resultado de Aprendizaje

El estudiante será capaz de organizar y ejecutar eventos acorde al número de personas y tipo de eventos.

DIAGRAMA DE APRENDIZAJE

ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS





SINTEISIS

En esta unidad se abordarán los aspectos fundamentales para la organización y ejecución de eventos, centrándonos en herramientas de comunicación, cálculo de tamaños y proporciones, manejo de personal eventual, material necesario para convenciones y banquetes, así como la elaboración de diagramas y montajes de sala. Finalmente, se discutirá la importancia de la supervisión final para garantizar el éxito del evento.

UNIDAD IV: ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS

4.- ORGANIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE EVENTOS

La fase de ejecución del evento se puede definir a partir del momento en que el cliente confirma la reserva del evento en nuestras instalaciones y se determinan los horarios y facilidades disponibles en cuanto a infraestructura se refiere.

Se definen con gran cuidado las acciones por realizar, se da un orden cronológico o secuencia de las actividades a realizar, se comunica la información necesaria a sus respectivos responsables y se realiza el control final para lograr los objetivos deseados por el cliente y la empresa.

4.1.- HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

El éxito en la organización de cualquier actividad depende no solamente del empuje y buena voluntad del personal, sino que, también, se encuentra basado en un proceso ordenado y sistemático para la ejecución de tareas y resolución de problemas.

Estos sistemas son tan eficaces como las herramientas que lo conforman y el uso preciso que reciben por parte de sus usuarios.

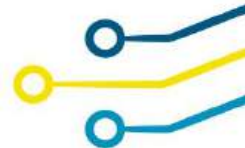
Para la realización de eventos, disponemos de diversas herramientas de comunicación, de clasificación y orden, control y síntesis o resumen de datos.

4.1.1.- LA AGENDA DE RESERVAS

El primer punto por determinar es si, verdaderamente, se encuentran los salones y equipos deseados libres en el momento requerido o si ya han sido reservados con anterioridad por algún otro cliente.

La forma más simple de llevar un control exacto de dicha información es a través de una agenda en la cual quedan registrados todos los salones reservados, y que incluye, exactamente, las horas en que los salones serán ocupados, para poderlo utilizar una segunda vez en otro horario el mismo día, si fuera necesario.

Para hoteles que, por su estructura, no son especializados en eventos, bastará una agenda común. En caso contrario, para aquellos hoteles que se especializan en eventos, es recomendable diseñar una agenda especial que permita llevar con más precisión dichas reservaciones.



Una mejor opción para poder realizar un excelente trabajo en la organización de eventos es contar con un sistema computarizado que permita reservar, establecer la orden de servicio, contabilizar prepagos, etc.

Dichos programas se encuentran, normalmente, integrados en grandes sistemas computarizados para hotelería como Micros, Fidelio, etc.

Sistemas y formas de gestión de reservas

Agenda simple
reservas

Sistema informático de



Agenda diseñada

FECHA: _____, _____ De _____ De 2007							
Compañía	Contac	Event	Hora#	Per Tel	/Estad	EquipoEQP	
	to	o	s.	Fax	o	s	
MEDITERRÁNE							600
O							
MEDITERRÁNE							300
O I							
MEDITERRÁNE							200
O II							

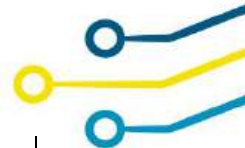


MEDITERRÁNEO III								100
PACÍFICO								250
PACÍFICO I								150
PACÍFICO II								100
CARIBE								40

La agenda, especialmente diseñada, es una opción económica que permite controlar la reserva por salón, por hora, por sección de salón y además permite llevar la reserva o asignación de equipos para cada cliente y evento.

Ejercicio 1

FECHA: 06-Jul 20XX								
Compañía	Contacto	Evento	Hora	Pax	Tel Fax	y Estad o	Equipos	Cap.
Paracas I, II, III								600
Intermedic S.A..	Dr. Cortez Ronco	Conferencia	8,00 14,00	-530	665544 1	TT Ok.	1,2,4,7	
Paracas I								300
Paracas II								200



Paracas III								100
Nazca I, II								150
Nazca I								100
IBM	Sr. Smith	Conferencia	16,00-22,00	-100	2255889	TT	5,6,	
Nazca II								50
Rainolds S.A.	Srta Arrieta	Mendez	Cena Festiva	17,00-23,00	-35	2323401	TT OK	8
Moche								25
Familia Rondon	Jaime Rondon	Cena Cumpleañ.	20,30-24,00	18	2211334	TT OK		
Riscal S.A.	Victor Velarde	Directorio	10,00-16,00	15	3213211	TT		
1= Equipo de Sonido 2= Cañón de Proyección 3= Pantalla 4= Retroproyector 5= Papelógrafo 6= Video +TV 7= Computador +equipo 8= Disc jockey								

1.- El Hotel Las Ruinas presenta las siguientes áreas de eventos, en las cuales existen ya algunas reservas :

2.- Realizar las siguientes reservas y bloqueo de salones:

3.-Terminar las reservas y bloqueos de Intermedic

4) La UPC reserva una Graduación para 280 pers. el día 6 de julio 20XX de 7 a 10 de la noche, por medio de la Srta. Razuri. Tl:313 33 33. Solicita, también, un equipo de sonido, un cañón de proyección y pantalla. Asimismo, nos solicita un *cocktail* de una hora, para después de la graduación, para los 280, en donde también requiere un *Disc jockey* con equipo de sonido. (aun sin confirmar la reserva)

5) El club de Rotarios de Lima reserva los salones Nazca, I y II, para un almuerzo de confraternidad el día 6 de julio de 20XX por medio de su Director el Sr. Rodríguez Méndez (Tl: 4952639 El almuerzo está previsto de la una a las tres de la tarde. Ya se ha realizado el primer pago de 50% de su consumo. El número esperado de comensales es de 145 socios.



Responda las siguientes preguntas:

1.- Para el día 6 de julio de 20XX, defina a qué hora se encuentra el salón Paracas disponible en horario de oficina (8:00 a. m. 7:00 p. m.).

2.- Enumere los equipos requeridos por Intermedic.

3.- ¿Se podría realizar, para la misma fecha, una reserva en el salón Paracas II de 12 del día a 2 de la tarde?

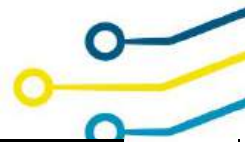
4.- ¿Cuál es el estado de la reserva de Intermedic?

5.- ¿Cuál es el estado de la reserva de Los Rotarios?

6.- ¿Cuáles son las salas reservadas para la UPC?

7.- Indique qué salones se encuentran libres a partir de las 6 de la tarde.

FECHA: 20 JULIO 20XX



Compañía	Contacto	Evento	Hora	Pax	Tel y Fax	Estado	Equipos	Cap.
Paracas I, II, III								600
Paracas I								300
Paracas II								200
Paracas III								100
Nazca I, II								150
Rumba S.A.	Sra. Danzer	Fiesta	21,00-	130	321123	Ok		
Nazca I								100
Nazca II								50
Moche								25
Canon	Sr. Valdivia	Directorio	16,00 20,00	-15	2211111	TT	5	

1= Equipo. 2= Cañón de 4= Retroproyector 6= Video +TV
 Sonido proyección 3=Pantalla 5=Papelógrafo
 8=Disc jockey
 7 =+equipo
 Computad
 ora

Complete las reservas de la empresa Rumba S.A.

Zantac S.R.L. nos reserva, por medio de su Secretaria de Gerencia la Srta. Pirita (TL: 2422442), un almuerzo para 280 personas de 12:45 p. m. a 3:00 p. m.

El Sr. Pinedo de la empresa FANZO S.A.(Tel: 428 24 23) nos reserva un salón para una capacitación



de 150 personas, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

De igual manera, se requieren dos *coffee breaks* para solo 100 personas, uno a las 10:00 a. m. y otro a las 4:00 p. m. Cada uno debe tener una duración de 15 minutos.

Además, nos solicita un almuerzo para todos sus participantes de 1:00 p. m. a 2:00 p. m.

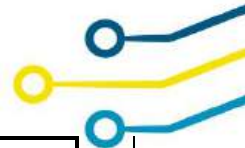
El Sr. Pliegos, Asistente de Gerencia de Repliza S.A., pide organizar un *cocktail* para un grupo de 20 visitantes extranjeros de su empresa, los cuales se encuentran alojados en nuestro hotel.

El *cocktail* se llevará a cabo aquí mismo, de 1:00 p. m. a 3:00 p. m. (Tl: 9655321)

La Sra. Deza, Gerente de Mecsa S.A., nos pide un salón para 25 personas, de 8:00 a. m. a 12:00 p. m. para un encuentro profesional. (Tl: 6225321).

La empresa Fanzo, con el fin de asegurar su reserva, realiza un prepagó del 50 %.

FECHA: 14 ENERO 20XX								
Compañía	Contacto	Evento	Hora	Pax	Tel y Fax	Estado	Equipos	Ca p.
Paracas I, II, III								600
Paracas I								300
Paracas II								200
Braiton S.A.	Sra. Fancie	Desayun Ejecut.	8,00 10,00	-200	5503020	TT	4	
Ace. S.A.	Srta Marquez	Capacitació n	18,00 22,30	-189	4823291	Ok	2	
Paracas III								100
Nazca I, II								150
Talbot S.R.L.	Sra. Seven	Cena buffet	21,00-	140	3223315	Ok		
Nazca I								100
Nazca II								50
Moche								25
Kashmil S.A.	Sr. Galil	Reunión	16,00	-18	4442211	TT	5	



			22,00				
1= Equipo2= Cañón de Proyección4= Retroproyector 5=Papelógrafo 6= Video +TV Sonido 3=Pantalla 8= <i>Disc jockey</i> +equipo 7 = Computadora							

Complete las reservas de la empresa Talbot S.R.L.

La Srta. Pineda, Secretaria de Gerencia de Santos S.A., nos reserva, por medio de su TL: 4952231, un almuerzo para 295 personas de 12.45 p. m. a 3:00 p. m.

El Sr. Pimentel, de la Empresa Rangers S.A., nos reserva un salón para una capacitación de 145 personas, de 8:10 a.m. a 6:00p. m.

De igual manera, requiere dos *coffee breaks* para solo 100 personas, uno a las 10:00 a. m. y otro a las 4:00 p. m. cada uno debe tener una duración de 15 minutos.

Además, nos solicita un almuerzo para todos sus participantes de 1:00 p. m. a 2:00 p. m. (TL: 6655665)

La asistente de gerencia de Reblon S.A., la Srta. Federiken, pide organizar un *cocktail* para un grupo de 20 personas. El *cocktail* se llevará a cabo aquí mismo, entre la 1:00 p. m. y las 3:00 p. m. (TI: 9911521)

La Sra. Alien, Gerenta de Space S.A., nos pide un salón para 25 personas, de 8:00 a. m. a 12:00 p. m., para un encuentro profesional. Nos solicita, además, un video con televisión y un retroproyector para el evento. (TI: 9656666)

La empresa Kashmil nos realiza hoy un prepago del 50 %.

4.1.2.- LA ORDEN DE SERVICIO

El principal problema que se presenta, en nivel interno, para la preparación de un evento es la coordinación de los diversos departamentos comprometidos para dicha actividad.

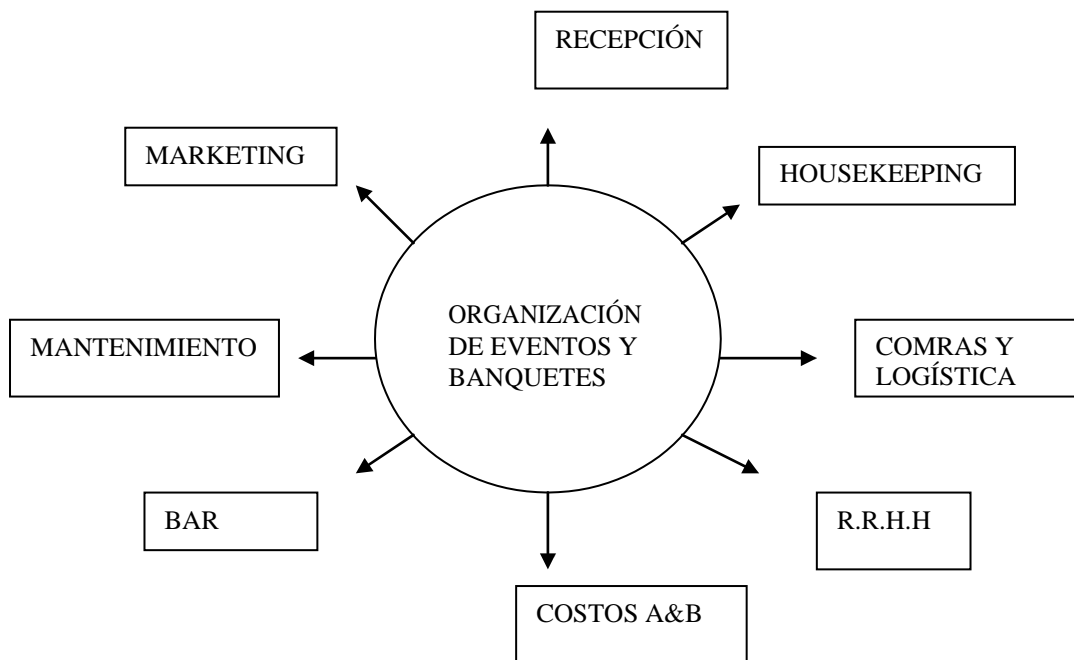
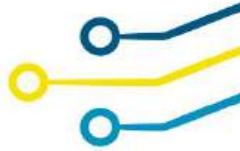
En la mayor parte de empresas hoteleras, se utiliza para este fin un formato, cuya forma cambia de una empresa a la otra, pero en el fondo comprende, básicamente, los mismos elementos.

Uso y manipulación

La orden de servicio lleva toda la información necesaria para las diversas tareas por coordinar entre los distintos departamentos involucrados. Esta será distribuida por el correo interno del hotel o por el mismo asistente de A&B a la personas o departamentos concernidos.

La orden de servicio original se ordenará en el archivo central de la sección de eventos de manera cronológica y será tratada de la misma manera en las otras secciones o departamentos.

Esquema de distribución de tareas e información .



Las informaciones principales de una ORDEN DE SERVICIO son:

- ✓ Organizador
- ✓ Salas reservadas
- ✓ Horario de uso de dichas salas
- ✓ Tipo de evento
- ✓ Número de personas del evento
- ✓ Tipo de disposición o set up
- ✓ Responsable del evento
- ✓ Estatus de reservación
- ✓ Columna de precios unitarios o totales
- ✓ Empresa organizadora, con dirección
- ✓ Persona de contacto, con teléfono
- ✓ Servicios de bebidas
- ✓ Servicios de alimentos
- ✓ Remarcas generales
- ✓ Remarcas al equipo técnico
- ✓ Espacio para sello y firma del hotel
- ✓ Espacio para firma y confirmación del cliente

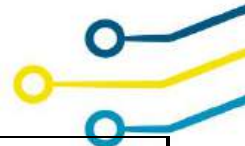
Dichas informaciones deben ser agrupadas de acuerdo con el tipo de datos que comprenden. Se recomiendan áreas de:

- ✓ Información de la orden de servicio misma.
- ✓ Información global del cliente
- ✓ Cronograma de salones
- ✓ Información de equipamiento técnico
- ✓ Observaciones generales
- ✓ Decoración y guardarropa



✓ Columna de Precios

ORDEN DE SERVICIO								
Responsable:	MIB	Estado de reserva:	Tentativa	Fecha de impresión:	03-6-20XX			
Fecha del evento: 15-2-20XX				Tipo de evento: Seminario				
Organizador: IBM SA		Rodríguez		RUC:				
Persona de contacto: Juan		Javier Prado		Telf: 3490101				
Dirección: Av.				Fax: 3490102				
		11621						
Salas	De	A	Personas	Tipo de ev.	Set Up		Precio/Unidad	
Mediterráneo	800	11.45	180	Conferencia	Colegio		\$550/ día	
Foyer Gold	11.45	12.30	180	Aperitivo	Cocktail		S/. 0.00	
Ebanus I	12.30	14.30	160	Almuerzo	Banquete		S/. 0.00	
Bebidas			Comidas					
Aperitivo			Aperitivo A25					
Jugo de Naranja			Diversos canapés					
Champaña Moët & Ch.			Brochetas anticuchos y					
Gaseosas			Barquetas salmón					
			Almuerzo C35					\$6 / pers
			Papa a la huancaína Lomo de cerdo al cognac Pie de manzana con helado					
Almuerzo								
Chardonnay Los Vascos			\$ 25/ bot					
Pinot Noir - Reserva Rioja			\$18/ bot					
Agua mineral			\$ 2 /bot					\$ 30/ pers
Equipo tecnico:								
Retroproy		Micrófono de mesa				Gratis		
Cañón		Aire				\$ 300/ día		
		Acondicionado						
Señalador Láser						\$10 / día		
Comentarios:								
Bloks A3 en conf		Podio en espiga		Mesa de honor 4 personas				
Lapicero								
Agua mineral para sala de		conferencia				\$ 2 / Litro		
Decoración: rosas rojas y florero pie alto								
						\$ 20 / Mesa		

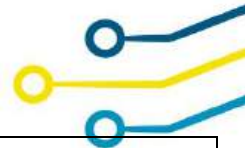


Guardarropa:	Disponer una persona	Gratis
Firma y confirmación del cliente		<i>Hotel Las Brisas</i>
Fecha:		Fecha:

4.1.3.- REPORTE DIARIO DE EVENTOS O *DAILY*

La sección de banquetes sacará el REPORTE DIARIO DE EVENTOS, el cual es un resumen de todos los eventos del día siguiente, y lo distribuirá 24 horas antes de la fecha indicada, para ser engrapado a todas las ordenes de servicio del día; y, así, disponer de toda la información necesaria ya sea global o resumida.

REPORTE DIARIO DE EVENTOS					
Fecha 25 - 2 - 20XX					
IBM S.A. 8023					
Mediterráneo	800	11.45	180	Conferencia	Colegio
Foyer Gold	11.45	12.30	180	Aperitivo	Cocktail
Ebanus I	12.30	14.30	160	Almuerzo	Banquete
Siemens S.A. 8021					
Mediterráneo	15.00	18.00	250	Conferencia	Teatro
Familia Rodríguez 8123					
Arión	19.00	24.00	60	Cena	Banquete
Eventus S.A. 8233					
Foyer Gold	19.30	20.00	100	Aperitivo	Aperitivo
Ebanus	20.00	24.00	100	Cena	Buffet
A&B de turno:		Sr. Diego Meléndez		Beeper *315	
Gerente de Turno:		Sr. Mark Palacios		Beeper *318	



Elementos del reporte diario de eventos:

1. Fecha
2. Nombres de organizador
3. Salas reservadas
4. Códigos de cuenta interna
5. Número de personas/evento
6. Tipo de evento y set up o armado
7. Tiempo de las reservas
8. Personal de turno

4.1.4.- REPORTE MENSUAL DE EVENTOS

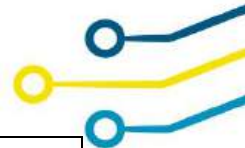
De igual manera, la sección de banquetes realizará un REPORTE MENSUAL DE EVENTOS (monthly) de las actividades del mes siguiente, lo cual permitirá a los jefes de otras secciones y departamentos realizar un plan de utilización de su personal para trabajar de manera más eficiente y económica.

Gracias a que hoy la mayor parte de eventos de gran magnitud se encuentran reservados con varios meses de anticipación, podemos establecer un cronograma de eventos para el mes siguiente.

Los pequeños eventos que son reservados con pocas semanas o días de anticipación tienen, por su tamaño reducido, poca implicancia en la programación de personal, tanto para el área de eventos y banquetes como para las otras áreas del hotel que se encuentran involucradas en la organización de algún evento.

Los elementos que conforman el reporte mensual de eventos (monthly) son, básicamente, los mismos que los que se encuentran en un reporte diario, pero con la diferencia de que en el reporte mensual se encuentran todos los eventos, ordenados por fecha del mes que sigue.

REPORTE MENSUAL DE EVENTOS					
Fecha: 01 - 08 – 20XX					
SUNSET S.A. 2224					
Mediterráneo	15:00	18:45	180	Conferencia	Colegio
Foyer Gold	18:45	19:00	180	Aperitivo	Aperitivo
Ebanus I	12:30	14:30	160	Cena	Banquete
Fecha: 02 - 08 – 20XX					
Disigne Corp. 3321					
Mediterráneo	15.00	18.00	250	Conferencia	Teatro



Familia Rodríguez 6123					
Arión	19.00	24.00	60	Cena	Banquete
Fecha: 03 – 08 – 20XX					
Eventus S.A. 8233					
Foyer Gold	19.30	20.00	100	Aperitivo	Aperitivo
Ebanus	20.00	24.00	100	Cena	Buffet
. . .					

Ejercicio de Aplicación 1

La empresa de distribución de automóviles Chatarral S.A. (RUC 12345678), con domicilio legal en Av. Pardo 5811, Miraflores (Telf 411 11 11 y Fax 422 22 22), nos comunica, a través de la Sra. Carreras Prix, su Gerente de Marketing, que requiere organizarles una cena - banquete a 180 de sus mejores clientes, a los cuales piensan presentar su nueva gama de autos, el día 21 de marzo de 20XX de 8:00 p. m. a 12:00 a. m. Para asegurar la sala, nos hace un prepagado del 50 %, ya que en esa época nos encontramos ocupados, casi, completamente.

La Sra. Carreras Prix nos comunica que dentro del salón donde se realizará (*Salón Golf*) el evento se tiene que incluir un área de demostración de 24m² para la exposición de su nuevo modelo de auto.

Además, nos informa que desea empezar la noche (de 8:00 p. m. a 9:00 p. m. - *Salón Polo*) con un aperitivo para todos los invitados, en el cual se pasará únicamente champaña “Moët Chandon” y canapés de salmón ahumado, brochetas de pollo a la gitana y empanadas de champiñones. Todo el aperitivo con un costo de US\$5.80, por persona.

Luego del aperitivo, seguirá la cena show, y los comensales estarán acomodados en mesas para 8 personas. Para dicha cena, se ha escogió el menú No. 36 que se servirá plateado y consiste en:

Filet de trucha al eneldo

Lomo de res Strogonoff Legumbres de la estación Gratin de papas

Pie de fresa, acanelado

US\$33.00, por persona

Dicho menú será acompañado con un vino blanco chileno (Sta. Rita - US\$12.00, por botella) y un vino tinto chileno (Los Vascos, Pinot Noir 1992 - US\$15.00, por botella), así como de agua de mesa (San Luis de litro - US\$2.00, por botella).

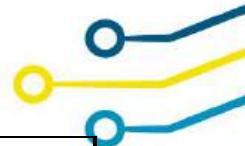


Además, la organizadora nos pide que las mesas no tengan decoración floral, para no obstruir la vista de los invitados, pero nos solicita usar manteles de color granate para crear contraste.

El equipo técnico requerido consta de un micrófono inalámbrico (US\$10.00, por día) para el orador y un podio que se situará en una esquina del salón. Además, se requieren 3 spots de iluminación fijos y uno variable, dirigido por un miembro del servicio técnico, puesto por nosotros (US\$60.00, por día).

Finalmente, solicitan personal que se encargue del guardarropa por toda la noche (US\$20.00, por día).

ORDEN DE SERVICIO							
Responsable:		Estado de reserva:		Fecha de impresión:			
Fecha del evento: Tipo de evento:							
Organizador: RUC:							
Persona de contacto: Telf:							
Dirección: Fax:							
Salas	De	A	Personas	Tipo de evento	de Set up		Precio/Unidad
Bebidas			Comidas				



Equipo técnico:		
Comentarios:		
Decoración:		
Guardarropa:		
Firma y reconfirmación del cliente	Hotel delMar	
Fecha:	Fecha:	

4.2.- CÁLCULO DE TAMAÑOS Y PROPORCIONES

Áreas necesarias

Antes de poder realizar reserva alguna en cualquiera de nuestros locales aptos para banquete, es de suma importancia poder calcular la cantidad de espacio que requiere cada tipo distinto de *set up*, ya sea teatro, colegio, banquete, *buffet*, *cocktail*. Los *set up* más usados en la organización de eventos son los siguientes:

4.2.1.- TIPO “TEATRO”

Se habla de un *set up* tipo teatro cuando se prepara una sala únicamente con sillas, normalmente para poder realizar un encuentro en que no se requiere que los participantes tomen nota sobre lo expuesto.

La proporción regular de espacio requerida es de 1m² por persona, lo cual incluye los corredores de desplazamiento, así como el espacio requerido para poner la mesa de honor sobre un estrado.

Ejemplo: si tengo una sala de 30m de largo por 10 m de ancho, este será un ambiente capaz de aceptar 300 personas a las que se les brindará un servicio de calidad y comodidad.



$$30\text{m} \times 10\text{m} = 300\text{m}^2$$

$$300/1 = 300 \text{ personas en } \textit{set up} \text{ teatro}$$

4.2.2.- TIPO “COLEGIO”

Se habla de un *set up* tipo colegio cuando se prepara una sala para un evento en el cual el participante va a tener que utilizar ciertos documentos de apoyo, como libros, prospectos, separatas o, simplemente, necesitará tomar nota sobre los puntos expuestos, para lo cual es necesario que se disponga de una mesa rectangular de seminario. Usualmente, esta se coloca para cada tres o cuatro personas.

La proporción de espacio requerida para este tipo de *set up* es de 1.30m² por persona, esta medida considera el espacio requerido para los corredores de desplazamiento y la mesa de honor, con su respectivo estrado, siempre y cuando esta no exceda un tamaño regular (cuatro a seis personas).

Ejemplo:

Si tengo una sala de 30m de largo por 10m de ancho, esta será un ambiente capaz de aceptar solo unas 230 personas para lograr brindar un servicio cinco estrellas.

$$30 \times 10 = 300\text{m}^2$$

$$\underline{300\text{m}^2} = 230 \text{ personas en } \textit{set up} \text{ colegio } 1.3$$

4.2.3.- SET UP PARA BANQUETE

Cuando se habla de un *set up* para banquetes, se considera que todos los invitados tendrán todas las facilidades para poder pasar toda la velada sentados, de preferencia, al rededor de una mesa redonda, con un tipo de servicio plateado o a la francesa.

El tamaño de dichas mesas puede ser distinto, pero, por lo general, podemos distinguir mesas de 1.5m de diámetro, la cual podrá servir para un máximo de 10 personas sentadas de manera cómoda.

La proporción de espacio requerida para banquetes, considerando los espacios necesarios para la circulación del personal de servicio o de los mismos comensales, es de 1.35m² por persona, además de las mesas con sus respectivas sillas, mesas de servicio o guerdones.

No se incluye ninguna mesa *buffet*, estrados, pistas de baile o pasarela de algún tipo. Estas serán, en caso necesario, adicionadas al área requerida.

Ejemplo:

Si tengo una sala de 30m de largo por 10m de ancho, esta será un ambiente capaz de aceptar solo unas 222 personas dando un buen servicio cinco estrellas.

$$30 \times 10 = 300\text{m}^2$$

$$\underline{300\text{m}^2} = 222 \text{ en } \textit{set up} \text{ banquete } 1.35$$



4.2.4.- SET UP PARA BUFFET

El tipo de *set up* requerido para un servicio de *buffet* es muy similar al de banquete. Sin embargo, en este caso, la diferencia radica en que no existirá el servicio plateado o a la francesa, sino que el mismo comensal podrá servirse su comida de un despliegue de mesas, donde se expondrán los diversos elementos de dicho menú, de la manera más atrayente y decorativa posible. De esta manera, se crea un pequeño atractivo interno dentro del evento.

Dicho *display* de mesas reducirá el espacio, por ello se calcula, más o menos, un 10% menos del espacio disponible, es decir, 1.5m² por persona sin incluir, pistas de baile, pasarelas etc.

Ejemplo:

Si tengo una sala de 30m de largo por 10m de ancho, esta será un ambiente capaz de aceptar solo unas 200 personas dando un buen servicio.

Ejemplo

$$30 \times 10 = 300\text{m}^2$$

$$\frac{300\text{m}^2}{1.50} = 200 \text{ en } \textit{set up buffet}$$

4.2.5.- SET UP PARA COCKTAILS, APERITIVOS O COFFEE BREAK

El tipo de *set up* requerido para *cocktails* o *coffee breaks* es relativamente simple, ya que la mayor parte de alimentos y bebidas serán pasados por los mozos y algunos dispondrán de pequeños *buffets* para facilitar el servicio.

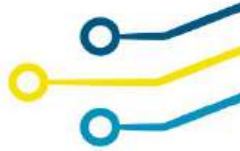
El área requerida para este tipo de evento es de 0.65m² por persona y, además, el número total de participantes, rara vez, se encuentra completo en un mismo momento.

Ejemplo:

Una sala de 30m de largo por 10m de ancho, será un ambiente capaz de aceptar solo unas 461 personas dando espacio a que todos se sientan bien sin incomodidad.

$$\frac{300\text{m}^2}{0.65} = 461 \text{ personas } \textit{set up cocktail}$$

4.2.6.- STANDING LUNCH (O ALMUERZO DE PIE)



El concepto del *standing lunch*, basado en una mezcla de los conceptos de *buffet* y *cocktail*, contemplan que el cliente consuma, de pie, una variada oferta gastronómica, la cual se dispone o presenta como un *buffet* tradicional, con diversidad de entradas, segundos y postres.

Para *standing lunch* se calcula un 10% más, debido a la presencia de mesas buffet para el servicio, es decir, 0.7m², por persona.

Una sala de 30m de largo por 10m de ancho, será un ambiente capaz de aceptar unas 428 personas.

$$\frac{300\text{m}^2}{0.7\text{m}^2} = 428 \text{ personas}$$

EJERCICIO No. 1

1.- Enumere y explique los 6 tipos de set up, utilizados en la organización de eventos y defina qué incluye cada uno.

2.- Defina el área requerida, por persona, en cada tipo de set up.

3.- Calcule la capacidad de personas que puede recibir una sala de 140m² en:

Cocktail:

Teatro:

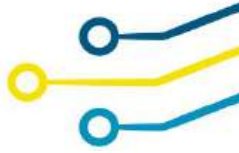
Banquete:

Standing lunch:

4.- Calcule la capacidad de personas que puede recibir una sala de 500m².

Colegio

Buffet



Banquete

Cocktail

5.- Calcule el área que requiere un toldo para poder albergar a 230 personas en set up:

Teatro

Banquete

Cocktail

Standing lunch

6.- Calcule el área que requiere un toldo para poder albergar a 315 personas en set-up:

Colegio

Buffett

Standing lunch

Banquete

7.- Calcule el área que requiere un toldo para albergar a 250 personas en cada tipo de set up y calcule el largo del toldo, considerando que el cliente desearía que este sea cuadrado. (Redondear el resultado)

Teatro

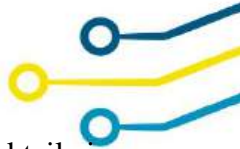
Colegio

Banquete

Buffet

Cocktail

Standing lunch



8.- Calcule la capacidad de personas que puede tener el patio redondo del hotel en set up cocktail si este tiene un diámetro de 25m de largo.

9.- Calcule que espacio se asigna por comensal para calcular el tamaño de la mesa buffet.

4.3.- PERSONAL EVENTUAL

4.3.1.- REQUERIMIENTOS DE PERSONAL EVENTUAL, POR TIPO DE EVENTO

Según el tipo de evento que uno se encuentre planificando, será necesaria una cantidad distinta de personal.

Por ejemplo, en el caso preciso de un congreso o seminario, no será necesaria la contratación de personal eventual, pues la preparación de la sala se encontrará a cargo del personal regular del hotel (Stewards).

La gran diferencia en cuanto a la realización de un banquete consiste en que este último requerirá contratación de mozos eventuales para la atención del servicio de A&B.

Es, además, importante considerar que no solo se necesitará personal eventual para el servicio de A&B, sino también para otras actividades, como la de guardarropas, choferes, seguridad, etc., solicitados por el organizador del evento.

4.3.1.1.- BANQUETES O *BUFFETS*

El personal de servicio requerido para un evento de tipo banquete se calcula sobre la base del número total de mesas que se ocuparán en dicho evento.

Es costumbre que las mesas de banquetes sean redondas, y con una capacidad para 10 ó 12 personas cada una.

El promedio regular de personal requerido para un banquete es de un mozo y su ayudante para 4 mesas o de dos mozos para 4 mesas, cada una para 8 ó 10 personas.

En caso de tener mesas de 12 personas, se recomienda emplear un mozo por mesa para mejorar el servicio.



4.3.1.2.- COCKTAILS O APERITIVOS Y COFFEE BREAKS

La cantidad de personal requerido para este tipo de eventos depende, en parte, de la oferta de A&B, pero como buen promedio se destinan 45 personas por mozo.

4.3.1.3.- STANDING LUNCH

En el caso de un standing lunch, aproximadamente, se calcula un mozo para 40 personas, aparte del personal necesario de cocina para el buffet.

4.3.1.4.- GUARDARROPA

Para la posición del guardarropa, se calcula, por lo general, 1 persona para 300 participantes. Ello se puede reforzar por alguno de los mozos o camareras que servirán durante el evento.

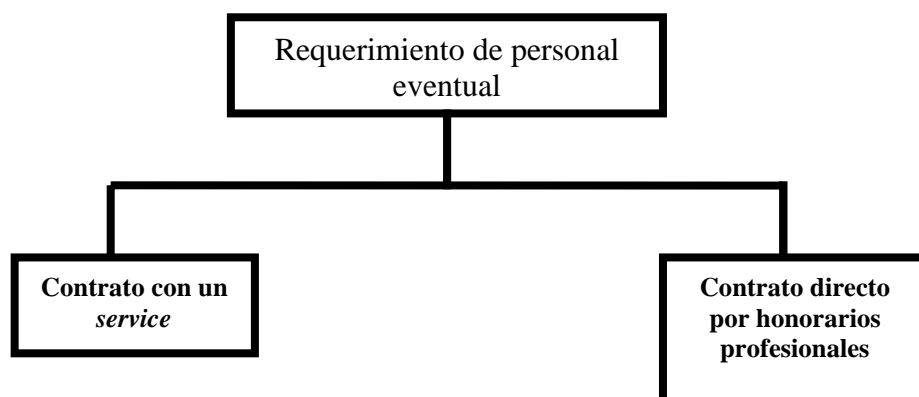
En caso de un congreso sin necesidad de personal de servicio, se calculará una persona para 100 participantes.

4.3.1.5.- SEGURIDAD

La cantidad del personal extra no necesariamente dependerá de la cantidad de participantes. Lo que se debe tener en cuenta es quién participa en dicho evento. La seguridad es determinada por el Jefe Interno de Seguridad, el cual también realizará las coordinaciones necesarias con las autoridades policiales pertinentes.

4.3.2.- RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL EVENTUAL

Existen dos modalidades utilizadas para poder disponer de personal extra o eventual requerido para el servicio y atención de eventos y banquetes. Cada una de estas representa un sistema distinto de pago, ya sea por cancelación o por facturación.

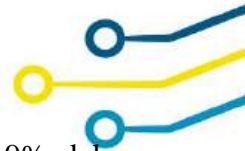


4.3.2.1.- SERVICE

Uno de los sistemas más usados para conseguir personal extra o eventual es a través de la contratación de una empresa o service. Esta factura un monto determinado al cual se le adiciona el 18% de IGV dentro de su respectiva factura.

Dentro de las ventajas principales para esta modalidad de pago, encontramos que es un sistema más seguro en cuanto a la asistencia de los mozos. Además, el trámite administrativo para el pago de estos es simple, pues el hotel solo tiene que pagar la factura a la empresa contratada.

Una desventaja importante de este sistema para disponer personal eventual es su costo. La empresa



incluirá en su precio sus costos administrativos, de beneficios, etc. Además, incluirá el 19% del Impuesto general a las ventas (IGV).

4.3.2.2.- CONTRATACIÓN DIRECTA

La segunda opción es el pago al mozo mismo por concepto de “honorarios profesionales”, es decir, ingresos de cuartacategoría. Este pago es, aproximadamente, de S/. 50.00 por una jornada de trabajo de 8 horas hasta las 24.00 horas y, luego, en caso necesario, se paga un adicional de, aproximadamente, S/.15.00 por cada hora extra, dependiendo de las exigencias del trabajo.

La ventaja principal de la contratación directa del mozo es que representa un costo menor que la contratación del service, ya que solo se le paga por su trabajo sin considerar los costos administrativos de empresa alguna. Además, este pago queda exonerado del IGV.

Las desventajas que presenta este sistema son las siguientes: por un lado, si se llega a un acuerdo directo e individual con un gran grupo de personas y estas incumplen, es decir, no asisten, faltaría una gran cantidad de personal en el hotel. Por otro lado, el hotel realizaría los trámites administrativos correspondientes en cuanto al pago de los mozos. Ello implicaría un fuerte compromiso frente a sus trabajadores y al Estado.

4.3.3.- REGLAMENTO DE PAGO A PERSONAL EVENTUAL

A los mozos que ganen más de 7 UIT por ingresos de cuarta categoría (1 UIT= S/.3,500) al año o a recibos por honorarios mayores a S/.1,500 se les descontará el Impuesto a la renta (10% del total). El responsable de efectuar las retenciones necesarias y descuentos será la empresa contratante de personal eventual; en este caso: el hotel. Para poder justificar el pago completo de la jornada de trabajo, el hotel se ve obligado a exigir el formulario 501 de la SUNAT o declaración jurada, el cual exonera al personal eventual de las retenciones por pagos o rentas de cuarta categoría. En caso contrario, es decir, si el mozo no presenta dicho formulario, se le hará una retención del 10% a pagar al estado (SUNAT).

4.4.- MATERIAL PARA CONVENCIONES Y BANQUETES

4.4.1.- EQUIPAMIENTO AUDIOVISUAL

Es indispensable definir una lista de elementos que el hotel deberá disponer para la organización y preparación de una convención o congreso, ya sea incluyendo material propio o alquilado. De la misma manera, es importante definir qué parte del equipamiento se le otorga al cliente gratis y que parte de este será cobrado.

- Lista de equipamiento
- Podio de mesa o de piso
- Pizarra acrílica
- Papelógrafo
- Proyector de slides - proyector de transparencias
- Cañón proyector multimedia o video



- Ecran - pantalla, portátil o permanente
- Computadora
- Televisor
- Puntero normal o láser
- Micrófono: de mesa, de solapa e inalámbrico
- Filmación del evento
- Grabación del evento
- Sistema de traducción simultánea
- Estrado
- Spots de luz: fija y movable
- Pasarela
- Paravientos
- Rotafolios

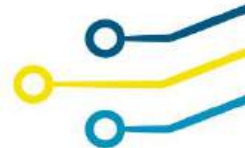
4.4.2.- MATERIAL PARA BANQUETES Y CATERING

De la misma manera que se determina el material necesario para convenciones, se preparará una lista para banquetes, *cocktails*, etc. Esta determinará exactamente todo el material que se requerirá en la preparación de un evento y más aún si se trata de un servicio de *catering*, ya que, en este caso, cualquier error representará un gran problema, pues, si se presentará alguna emergencia, no habrá ninguna persona encargada en el hotel.

Asimismo, la persona responsable de tener todo el material en orden es el jefe *Steward*, el cual, para un evento en el hotel, prepara el material en carros rodantes que ayuden a realizar la *mise en place*. En caso de servicio de *catering*, este mismo se encargará de empaquetar, de forma segura, el material en los recipientes y cajas especialmente diseñados para dicho servicio.

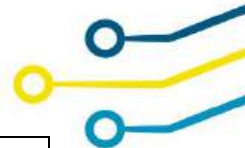
Es indispensable que, cuando el *Maitre* de banquetes prepare esta lista, respete las siguientes reglas:

- El material de cristalería preparado para un banquete debe exceder en 20% la cantidad requerida para prevenir contratiempos.
- Toda la vajilla o loza para el evento también debe exceder en un 20% la cantidad requerida.
- Todo lo que representa platería y todo tipo de bandejas tendrá que exceder únicamente en 10% a lo requerido.
- En caso de *buffet*, el número de bandejas, ensaladeras, samobares, etc dependerá directamente de la oferta de A&B, pero se debe considerar un mínimo de 3 por tipo de comida o platillo.
- Los cubiertos también tendrán que exceder en 10% la cantidad requerida.
- Se dispondrá de una azucarera y cremera por mesa o dos por mozo en caso del coffee break, más el 20% de reserva.
- Se dispondrá de una panera por mesa más 5% de reserva.
- Se dispondrá de un juego de sal y pimienta por mesa más 20% de reserva. Además, se debe controlar que estos hayan sido recargados antes del evento.
- Las hieleras deben exceder en un 10% lo requerido.
- En cuanto a los colgadores de ropa, se debe calcular un aproximado para 50 personas. Dependiendo de la estación, este número podría disminuir.
- Se dispondrá de mínimo un 80% de colgadores sobre la base del número de participantes.
- Se dispondrá de un mínimo de 5 ceniceros por mesa más el 20% de reserva.
- En cuanto a la mantelería, se debe solicitar un 10% sobre lo requerido.

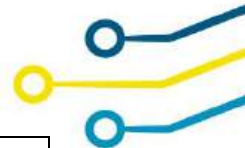


- Se solicitará una unidad de decoración floral por mesa más un 10% de reserva.
- En caso necesario, se dispondrá una jarra de agua por mesa o dos por mozo para el *coffee break* más el 20% de reserva.
- En caso de jarras de café o té, debe existir una jarra de agua por mesa o dos por mozo para el *coffee break* más el 10% de reserva.
- En caso de salseras, se calcula una por mesa más el 10% en caso de que sean metálicas, y un 20% si son de loza.
- Los pocillos de Parma son usados tanto para *cocktails* de camarones, para helados o ensalada de fruta de postre.
- Los andarines o servilletas de servicio y secadores se destinan en número de dos por mozo más el 10% de reserva.
- Los termos eléctricos, normalmente, tienen una capacidad de 10lt para abastecer a unos 50 clientes.
- Todo el material auxiliar de cocina se destina para servicios fuera del hotel o como apoyo para las mesas *buffets*.
- Se debe calcular una porción y media de pan por persona en cuanto a los pedidos de pan y mantequilla.
- Para poder mantener una visión clara del material requerido, se sugiere realizar, por lo menos, un esquema del material a disponer por persona en las mesas.
- Se necesita un termo eléctrico de 10lt. Este debe rendir para 50 porciones.
- Se necesita una mesa de servicio o guerdón para dos mozos en banquete o *buffet*.
- Se necesita dos servilletas de bandeja por bandeja de servicio (sin calcular reserva).
- Para los bufetes de *coffee break*, *cocktail* o aperitivo, se calcula una mesa tablero adicional para 50 personas.
- Para el *buffet* tradicional, se calcula aproximadamente una mesa de tablero para 10 personas o 0.15m²/ persona.
- Se necesita un cenicero de pie por cada 50 personas.
- Se requiere dos bandejas de servicio por mozo más un 10% de reserva.
- Muestra de la lista de materiales

LISTA DE MATERIAL			
EVENTO:		FECHA:	
<i>Copas y vasos</i>		<i>Diversos</i>	<i>Auxiliar de cocina</i>
Copas vino blanco		Cremeras (loza)	Hornillas de gas
Copa vino tinto		Azucareras (loza)	Grill de gas
Copa de agua		Canastas de pan	Horno portable <i>Rechaud</i>
Copa de champaña		Servilletas <i>cocktail</i>	<i>Chevingdish</i>
Copa de coñac		Servilletas de mesa papel	Samobares
Copa de licor o		Papel piso de vaso	<i>Sterno</i>



	bajativo			
	Vaso de <i>whisky</i>		Papel piso plato postre	Balón de gas
	Vaso de <i>whisky</i> roquero		Cenicero de pie	Ron para quemar
	Jarras de agua o jugos		Cenicero de mesa (vidrio o loza)	Contenedores tecnopor
	Jarras de café (metal)		Salero (cristal)	Contenedores plásticos
			Pimentero (cristal)	Mecheros
			Mondadientes	
	Vajilla		Hieleras (plaqué o acero)	Mobiliario
	Plato de pan		Termos eléctricos café	Sillas
	Plato de entrada		Bolsas de basura	Mesas para 6 personas
	Plato tendido		Basurero	Mesas para 10 personas
	Plato de postre		Cilindro para desechos	Tableros para 6 u 8 personas
	Plato de ensalada		Bandejas de servicio	Mesitas de servicio
	Plato de sopa		<i>Rechauds</i> de platos	Mesas conferencia
	Tasa de sopa		<i>Rechauds</i> de comida	
	Plato de tasa de sopa		Carros para platos fríos	Pedidos
	Tasa de café		Extensiones eléctricas	Hielo
	Plato de tasa de café		Enchufes múltiples	Pan
	Tasa de <i>espresso</i>		<i>Spots</i> luces	Mantequilla
	Plato de tasa de <i>espresso</i>		Bandejas	Vinos
	Ensaladeras		Bandejas	Licores
	Legumbreras (metal)		Bandejas	Gaseosas y agua mineral
	Fuentes de gratinados(loza)		Estante cuelga ropa	Decoración floral
	Salseras (loza)		Colgadores	
	Pocillos de Parma (vidrio)		Sorbetes	
			Palitos de <i>cocktails</i>	
	Cubiertos			
	Cuchillos grandes		Mantelería	
	Cuchillos pequeños		Manteles de mesa redonda para 10 personas	
	Cuchillos de pescado		Manteles de mesa redonda para 6 personas	
	Tenedores grandes		Manteles tablero para 6 personas	
	Tenedores pequeños		Manteles mesita de servicios	
	Tenedores de pescado		Servilletas de mesa	
	Cuchara de sopa		Servilletas de bandeja	
	Cuchara de postre		Secadores para vasos	
	Cuchara de café		Servilletas de servicios	



Cucharitas de <i>espresso</i>		Manteles de <i>buffet</i>		
Cuchareo de servicio		Faldones de <i>buffet</i>		
Cucharón de sopa		Molletones		
Cuchara de helado				

4.5.- DIAGRAMAS Y MONTAJES DE SALA

La colocación física de las sillas, las mesas, el podio, los equipos audiovisuales, los micrófonos, la pista de baile, etc. deberán ser revisadas al atender las necesidades de eventos programados durante una reunión, sea de trabajo o social. Por ello, es importante que los organizadores definan con claridad el tipo de sesión por realizar; confirmar la asistencia, los requerimientos tanto técnicos como materiales y así poder establecer el montaje más recomendable para los asistentes y la mejor ubicación en cuanto a visión y comodidad.

El montaje de sala o salón dependerá directamente del evento a desarrollarse. También, dependerán de este, las características del mobiliario y áreas de circulación para asistentes y empleados. Es por ello que la presentación de un diagrama de sala podrá prever situaciones que podrían, de no tomarse las medidas necesarias, convertirse en un problema de última hora.

En la planificación del plano de sala, se debe respetar cuatro pasos:

- Definición de cada tipo de montaje
- Dibujo a escala
- Reglas básicas de uso de espacio
- Definición de simbología

4.5.1.- TIPOS DE MONTAJES

4.5.1.1.- TIPO “TEATRO” O “AUDITORIO”

El montaje tipo teatro o auditorio se utiliza, generalmente, para sesiones plenarias, de inauguración o de clausura. Todas las sillas se deberán colocar hacia el frente, donde se pondrá una mesa principal desde la cual se controla la sesión de trabajo.

4.5.1.2.- TIPO “ESCUELA”

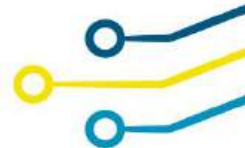
Este tipo de montaje es el más empleado en las sesiones de trabajo. Se diferencia del anterior por las mesas que se incluyen para escribir. Estas deben ser abastecidas de jarras con agua, vasos, blogs lápices, etc. Además, todas deberán estar cubiertas con un paño que las cubra totalmente por el frente.

4.5.1.3.- EN FORMA DE “U”

Este tipo de armado tiene la peculiaridad de que todos los participantes pueden participar en la reunión. Normalmente, la reunión está dirigida por un expositor, el cual se encuentra al frente y dirige. La ventaja que presenta es que los participantes tienen el suficiente espacio para colocar sus carpetas y documentos. Por otro lado, también puede ser utilizada para eventos tales como almuerzos, desayunos, cenas, etc.

4.5.1.4.- EN FORMA DE “O”

Es una disposición similar a la de la forma en U, pero cerrada. Se utiliza para eventos en los cuales



no se hará uso de equipos de protección y en donde todos los asistentes participan activamente.

4.5.1.5.- EN FORMA DE “E”

Esta variante también se utiliza para eventos sociales, sobre todo, en almuerzos y cenas. Tiene la desventaja de que los participantes solo pueden entablar conversación con las personas de los costados o las que se encuentran al frente.

4.5.1.6.-EN FORMA DE “ESPIGA”

Normalmente, es una opción que se presenta para los casos del *set up* en forma de teatro o colegio. Por ello, se colocan las sillas, o sillas y mesas de conferencia con una cierta inclinación angular de adelante hacia atrás. De esta forma, muestra una figura representativa a su nombre.

4.5.1.7.-EN PRESENTACIÓN DE BANQUETE

Esta es la forma usada para las grandes cenas y almuerzos con grandes grupos de personas. Normalmente, se disponen mesas redondas (para 10 ó 12 personas) orientadas de una manera ordenada y regular. De esta forma, las mesas siempre se encuentran equidistantes la una de la otra para brindar un espacio prudente.

4.5.2.- DIBUJO EN ESCALA

Para poder satisfacer mejor al cliente, ya que este no necesariamente tiene conocimientos sobre la disposición de los elementos en un evento, muchas veces es necesario realizar un diagrama de la sala para que este visualice exactamente lo que se le está ofreciendo. Si bien la diagramación que se realice está muy lejos de ser un plano arquitectónico, es relevante que, además de trabajar con el sentido común, se respeten ciertas reglas:

Los diagramas siempre se efectuarán en una escala de 1/100; es decir, que cada metro real equivale a un cm. en papel.

En algunas ocasiones en las cuales se presentan eventos de gran magnitud, se podrá diagramar en una escala de 1/200; es decir, que, por cada metro real, se calculará 0.5cm.

4.5.3.- REGLAS BÁSICAS DE USO DEL ESPACIO

Se recomienda respetar ciertos espacios mínimos, los cuales establecen una referencia importante de comodidad y seguridad tanto para el cliente como para el personal que tiene que desarrollar ciertas tareas de atención y servicio al cliente.

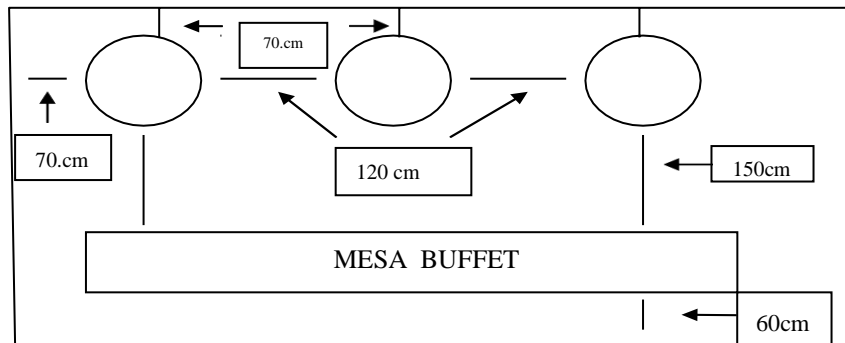
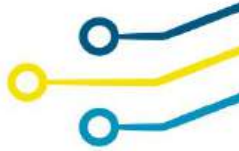
4.5.3.1.- BANQUETES Y *BUFFETS*

En caso de banquetes o *buffets*, se establece un espacio mínimo de 70cm entre las mesas y la pared. Este incluye el espacio de la silla y el corredor de desplazamiento.

La distancia requerida entre las mesas es de 120cm., incluyendo las dos sillas y su respectivo corredor de desplazamiento.

El espacio mínimo de una mesa *buffet* a mesas de comensales debe ser de, por lo menos, 150cm. Así se crea un espacio para desplazarse en una sola dirección.

El espacio de la mesa *buffet* a la pared debe ser de, aproximadamente, 70cm.



4.5.3.2.-CONVENCIONES Y CONFERENCIAS

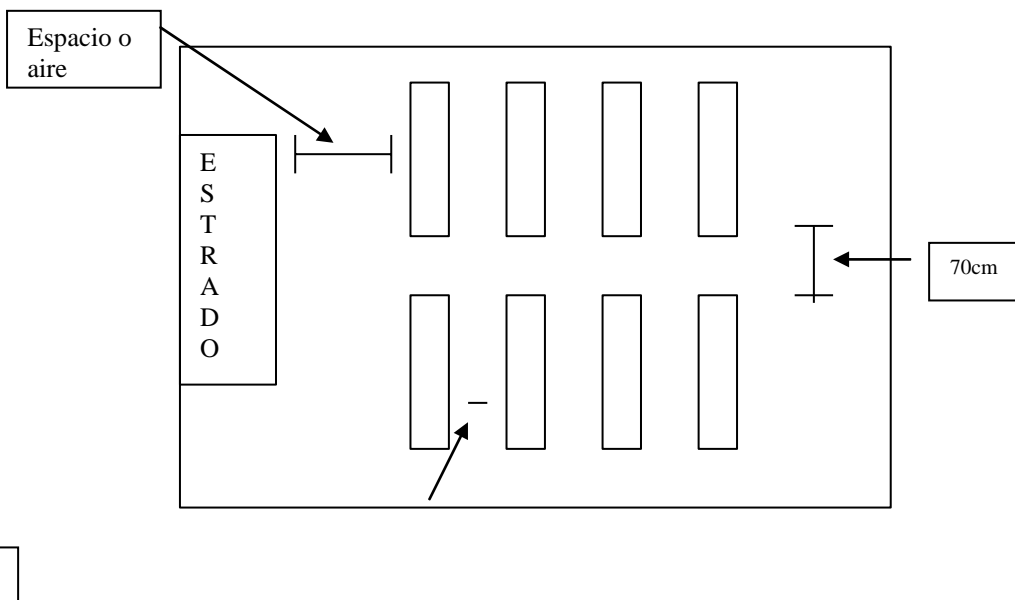
Para la realización de conferencias, ya sea en armado (*set up*), teatro o colegio, se trata de mantener corredores con un mínimo de 70cm de ancho.

El espacio entre una fila y otra de sillas debe ser de 40cm.

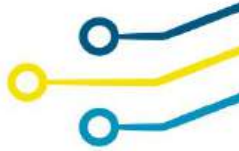
El espacio entre una mesa de conferencia y otra debe ser de 60 a 70cm.

Se tratará de generar una cierta simetría con las diferentes alas o secciones de mesas de conferencia y/o sillas que conformen un salón.

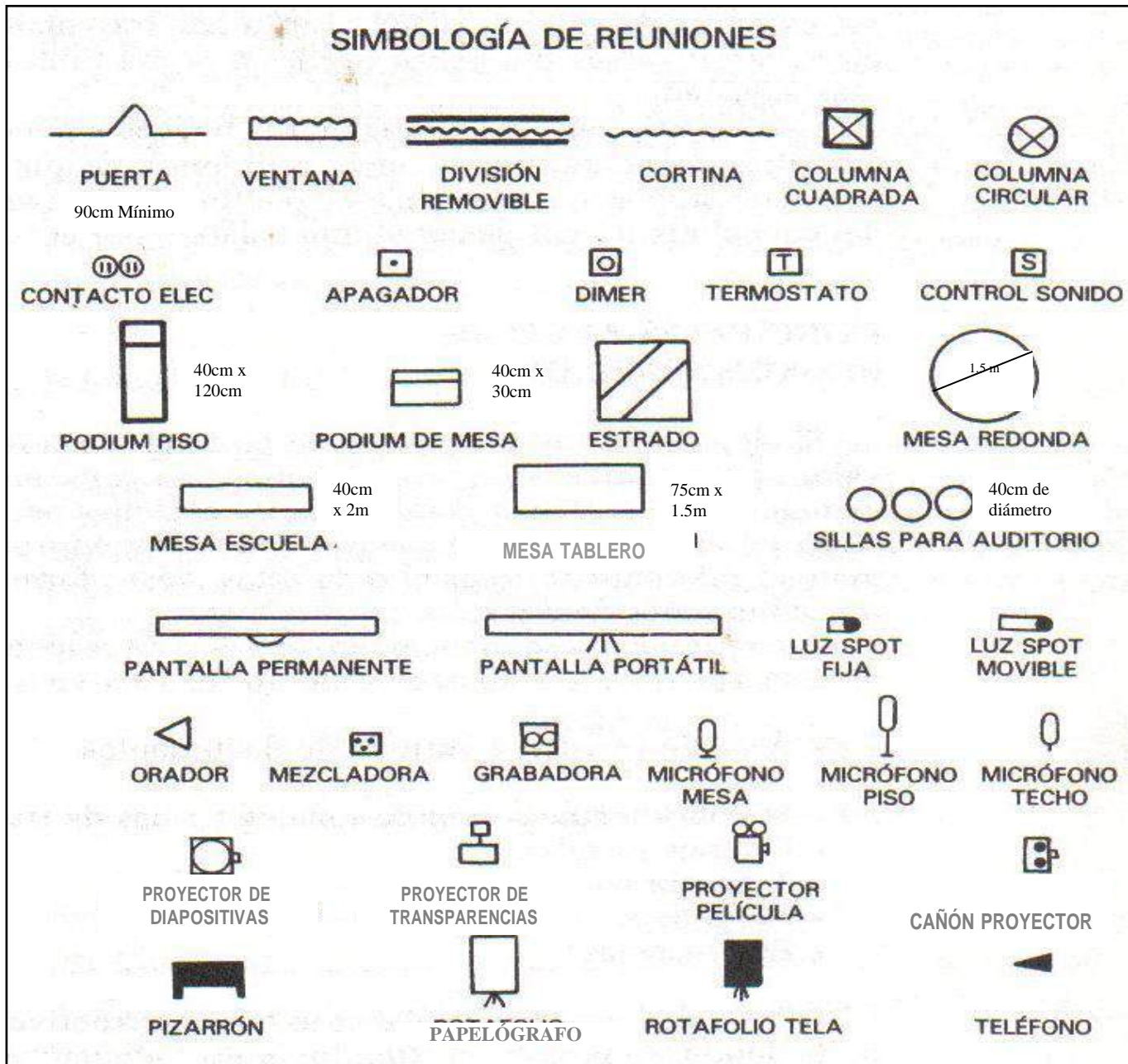
Se debe establecer un espacio mínimo (aire) entre el auditorio y el estrado en el cual se ubican los presentadores. Esta distancia dependerá de las dimensiones que tenga el evento.



Simbología



Es necesario conocer la representación gráfica o simbología de todas nuestras facilidades y equipos para que estas sean fácilmente dibujadas e interpretadas.



4.6.- SUPERVISIÓN FINAL DE LA EJECUCIÓN DEL EVENTO

Para poder iniciar con la ejecución del evento, se recomienda que todos los jefes de sección del departamento de A&B y estos, acompañados por el jefe de compras, se reúnan una vez al día para aclarar los detalles de las diferentes órdenes de servicio de la manera más breve posible. El objetivo es que revisen los eventos del día y los del día siguiente.



Una vez que todo haya sido explicado y definido, cada una de las diversas partes debe ejecutar sus funciones correspondientes. Las salas y salones deberán estar listas por lo menos con una hora o más de anticipación, según la magnitud del evento. El asistente o jefe de banquetes será el encargado de controlar los salones antes de la llegada del cliente, y deberá recibir y entregar la sala al organizador o persona de contacto, poniéndose a su disposición en caso de una eventualidad. Asimismo, para el control de dichos eventos, se dispone de listas de control preestablecidas que permiten un manejo global de los salones y áreas de servicios así como de las órdenes de servicio que especifican las necesidades detalladas de cada cliente. Todo ello tiene por objetivo evitar descuidos o errores en la preparación del evento.

Listas de control

Las listas de control tienen que ser adaptadas a los diferentes conceptos de eventos que se puedan presentar. Por ejemplo, pueden ser utilizadas para:

banquetes con menú plateado,
buffets,
coffee break,
catering y
convenciones.

4.6.1.- LISTAS DE CONTROL POR TIPO DE EVENTO

4.6.1.1.- CHECK LIST PARA MENÚES SERVIDOS

- Se deben controlar mesas en el salón.
- Colocar las mesas según la configuración de la hoja de función
- La cantidad de sillas debe coincidir con la cantidad de personas según la hoja de función.
- El color de la mantelería debe ser la que pidió el cliente.
- Las sillas deben estar limpias y bien puestas.
- Los cubiertos deben corresponder con el menú que se va a servir.
- Las servilletas deben tener un pliego deseado por el cliente.
- Se debe contar con pan y mantequilla antes de la llegada de los huéspedes.
- Se debe contar con agua mineral en las copas respectivas antes de la llegada de los huéspedes.
- Debe haber ceniceros en las mesas.
- Debe haber floreros en las mesas.
- Se debe controlar la presentación del salón.
- Se debe colocar plantas de decoración en el salón.
- El salón debe estar limpio al igual que las puertas y el podio.
- El salón debe estar bien presentado: las cortinas deben estar bien colocadas y la iluminación debe ser probada con anticipación al igual que el aire acondicionado.
- Los equipos técnicos deben ser instalados según la hoja de función. Además, deben ser probados antes de la realización del evento.
- La *mise en place* atrás del salón debe estar completa.
- Se debe contar con suficientes copas y vasos pulidos para tragos según la hoja de función.
- Se debe contar con 10 cubiertos listos para huéspedes imprevistos.
- El café debe estar listo para ser servido.
- Los saleros y los pimenteros deben estar disponibles.



- Se deben contar las gaseosas, las aguas minerales, los vinos y los licores. Además, el champán, y los vinos blancos y rosados deben estar helados o en el hielo.
- Debe existir *mise en place* para hielo, para el limón y el ají.
- Deben haber suficientes bandejas con la mantelería apropiada para cada mozo y cada estación.
- El calentador *Rechaud* debe estar prendido en 200 grados centígrados y el plato fuerte se debe encontrar en el
- *Alto sham* tres horas antes del servicio.
- El *Steward* se encuentra en el lava-vajilla.
- Se debe contar con tachos de basura.
- La distribución de las estaciones debe haber sido realizada.
- Se debe coordinar con el área de cocina dónde se distribuirán los platos y saber cuántas estaciones se va a realizar.
- Se debe verificar que no haya cambios de último momento en la cartelera de los memos.

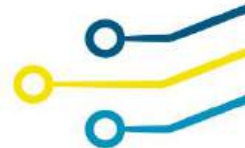
- Las áreas públicas deben estar listas para recibir a los clientes.
- La iluminación debe adecuarse a la necesidad del evento.
- La señora que recibe los abrigos debe encontrarse en el guardarropa.
- La cartelera se debe encontrar fuera del salón y, además, se debe ser colocado un aviso en la entrada principal.
- Se contará con algunas plantas que adornen las áreas públicas.
- La alfombra del área pública debe estar aspirada.
- Se contará con ceniceros de pedestal. Además, debe verificarse que estén limpios.
- Debe contar con guardias de seguridad suficientes para el evento.
- Los baños deben estar iluminados y limpios.

- Se debe reconfirmar la hora del servicio y dejar constancia de los detalles del evento que se tendrán que observar.
- Se debe celebrar una reunión con el personal de servicio para comunicar todos los detalles del evento a los saloneros, involucrados y, además, distribuir los rangos.

4.6.2.- CHECK LIST PARA EVENTOS CON BUFFET

- Se debe controlar las mesas del salón.
- Chequear que las mesas estén puestas según la configuración de la hoja de función.
- La cantidad de sillas debe coincidir con la cantidad de personas según la hoja de función.
- El color de la mantelería debe coincidir con el que pidió el cliente.
- Las sillas deben estar limpias y bien puestas.
- Los cubiertos deben corresponder al arreglo estándar para *buffets*.
- Las servilletas deben tener el pliego deseado por el cliente.
- Las copas de agua mineral deben estar servidas antes de la llegada de los huéspedes.
- Los ceniceros deben estar en las mesas.
- Los floreros deben estar en las mesas.

- Se debe controlar la presentación del salón.



- El salón debe estar decorado con arreglos florales.
- El salón debe estar limpio al igual que las puertas y el podio.
- El salón debe estar bien presentado: las cortinas deben estar bien colocadas y la iluminación debe ser probada con anticipación al igual que el aire acondicionado.
- Los equipos técnicos deben ser instalados según la hoja de función. Además, deben ser probados antes de la realización del evento.

Control del buffet

- Debe haber suficientes calentadores en el *buffet* para recibir la comida caliente.
- Debe colocarse calentadores ya sea grandes o pequeños.
- Se debe contar con suficiente vajilla y cubierto para la cantidad de personas que van a servirse el *buffet*.
- Los manteles, puntas y faldones deben verse limpios y bien puestos. No debe quedar ninguna punta de color debajo de un calentador.
- Se debe contar con alcohol de reserva en pomo para los calentadores.
- Se debe poner platos de postre con servilletas en forma de alcachofa para las salseras en el *buffet*.
- Se deben hacer muletillas para tenedores y cucharas.
- Se debe colocar jabs para espejos y figuras de decoración con puntas de color.
- Los calentadores deben estar siempre con agua.
- El orden de comida en los calentadores debe ser el siguiente:
 - Arroz
 - Pollo
 - Carne
 - Pescado
 - Papas/pastas
 - Legumbres
- Se debe utilizar los separadores para tener orden y disciplina durante el servicio en el *buffet*.
- Siempre se debe contar con un extra para reponer utensilios del buffet de ensaladas, vajilla, cubiertos, alcohol, limpiadores, servilletas de papel y clips (tenedores y cucharas para "cucharear").
- Las áreas públicas están listas para recibir a los clientes.
- La iluminación debe cumplir con las necesidades del evento.
- La señora que recibe los abrigos debe estar instalada desde el inicio del evento en el guardarropa.
- La cartelera debe encontrarse fuera del salón y, también, el aviso de la entrada principal.
- Se debe contar con suficientes plantas que adornen las áreas públicas.
- Los ceniceros de pedestal deben estar limpios.
- Debe contar con guardias de seguridad suficientes para el evento.
- Los baños deben estar iluminados y limpios.
- Se debe reconfirmar la hora de servicio con el organizador del evento y aclarar detalles que se deben observar continuamente durante el evento.
- Se debe concertar una reunión con el personal de servicio, salones, para comunicarle todos los detalles que deben ser observados durante el evento.



4.6.3.- CHECK LIST DE DESAYUNOS

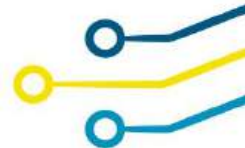
- Se deben controlar mesas en el salón
- Las mesas deben estar puestas según configuración de la hoja de función.
- La cantidad de sillas debe coincidir con la cantidad de personas según la hoja de función.
- El color de la mantelería debe ser la que pidió el cliente.
- Las sillas deben estar limpias y bien puestas.
- Los cubiertos para el desayuno continental o americano y las servilletas de papel correspondientes deben estar listas.
- Todas las mesas deben contar con tazas de café con asientos y cucharitas.
- La mesa también debe contar con ceniceros, floreros y azucareras.

- Se debe controlar la presentación del salón
- El salón debe estar decorado con arreglos florales.
- El salón debe estar limpio al igual que las puertas y el podio.
- El salón debe estar bien presentado: las cortinas deben estar bien colocadas y la iluminación debe ser probada con anticipación al igual que el aire acondicionado.
- Los equipos técnicos deben ser instalados según la hoja de función. Además, deben ser probados antes de la realización del evento.

Se debe controlar el *buffet*.

- Se debe tener clara la cantidad de calentadores que se necesitan para mantener la comida caliente.
- Asimismo, se deben colocar calentadores, ya sean grandes o pequeños.
- Se debe conocer la cantidad de vajilla y cubiertos que se necesita para servir el *buffet*.
- Se debe contar con suficiente vajilla y cubierto para la cantidad de personas que van a servirse el *buffet*.
- Los manteles, puntas y faldones deben verse limpios y bien puestos. No debe quedar ninguna punta de color debajo de un calentador.
- Se debe contar con alcohol de reserva en pomo para los calentadores.
- Se debe poner platos de postre con servilletas en forma de alcachofa para las salseras en el *buffet*.
- Se deben hacer muletillas para tenedores y cucharas.
- Se debe colocar jabas para espejos y figuras de decoración con puntas de color.
- Los calentadores deben estar siempre con agua.
- La cafetera deberá estar siempre lista para servir el café.
- Se debe contar con servilletas de papel en el *buffet*.
- Las jarras y los vasos deben estar listos para servir los jugos de frutas.
- Se debe contar con cafeteras para el agua caliente y para la leche caliente.
- Se debe contar con limón cortado en rodajas, té y agua aromática.
- Se contará con cevicheras para los cereales.
- Se debe contar con una jarra para la leche fría.
- Debe haber platos grandes y de postre en el *buffet*.
- El personal de mantenimiento debe colocar con anticipación la iluminación para el *buffet*.

- Como *mise en place* debe haber:



- Saleros y pimenteros
 - Salsa de tomate y ají
-
- Se debe reconfirmar la hora de servicio y aclarar los detalles observados y por observar durante el desayuno.
 - Se debe concertar una reunión con el personal de servicio y con los saloneros involucrados para comunicar todos los detalles que hay que tomar en cuenta durante el servicio.

4.6.4.- CHECK LIST COFFEE BREAK

- Se debe controlar el *buffet*:
 - Se debe contar con tazas de café con asientos y cucharitas.
 - Las azucareras deben contener azúcar normal y dietética.
 - Se debe contar con suficientes jarras y vasos para jugos.
 - Se debe contar con hielos en la hielera.
 - Se debe contar con gaseosas y agua mineral.
 - Debe existir una cafetera grande para el café.
 - El café debe ser fresco y bueno.
 - Se debe contar con una cafetera para agua caliente y otra para leche caliente.
 - Se debe contar con una jarra para leche fría.
 - Se debe contar con platos de postre.
 - Se debe contar con fundas de té y aguas aromáticas.
 - Se debe contar con servilletas de papel.
 - Tanto el mantel como el faldón deben estar limpios y bien colocados.
 - Se deben hacer las muletillas para los tenedores y las cucharas.
 - La cafetera grande debe contar con alcohol en el quemador.
 - Se debe reconfirmar la hora del servicio con el organizador del evento y aclarar los detalles que debe n observar quienes brindan el servicio.
-
- Se debe concertar una reunión con el personal de servicio para comunicar los detalles correspondientes del evento al saloner del servicio

4.6.5.- CHECK LIST PARA COCKTAIL Y APERITIVOS

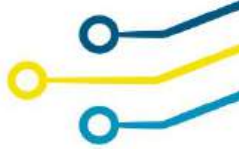
- Se debe controlar el arreglo del salón:
- Debe verificar que se cuente con suficientes mesas de apoyo.
- Debe verificar si cuenta con suficientes sillas.
- Debe asegurarse de que cuenta con suficientes ceniceros de pedestal y ceniceros de mesa.
- Debe decorar el salón con arreglos florales.
- Debe decorar el salón con arreglos florales la mesa de apoyo.
- Debe asegurarse de que los artefactos eléctricos funcionen correctamente.
- Se debe controlar *mise en place* fuera del salón:
- Debe existir suficientes bandejas para todos los saloneros.
- Se debe contar con suficientes servilletas de papel. Además, estas deben estar dobladas correctamente.



- Los licores, las gaseosas y el agua mineral deben ser contadas y colocadas en su respectivo lugar.
- Se Debe contar con suficientes vasos y copas pulidos para todo el evento y parar todos los tragos que se van a servir.
- Se debe contar con *mise en place* de hielo y de limón cortado.
- Los palillos deben estar listos para los bocaditos calientes.
- Se debe contar con tachos de basura.
- Se debe reconfirmar la hora de servicio con el organizador y aclarar aquellos detalles que hay que observar durante el evento.
- Se debe concertar una reunión con el personal de servicio y con el salonero de servicio para comunicarles los detalles correspondientes del evento.

4.6.6.- CHECK LIST PARA CATERING A DOMICILIO

- Control de la organización general del domicilio:
- Se debe solicitar al chofer con el camión mediante el memorándum.
- Los *Stewards* deben contar con suficiente tiempo de preparación antes de cargar el camión.
- El lugar del domicilio debe haber sido inspeccionado con tiempo.
- Debe verificar con anticipación cómo se llega al lugar del evento.
- Se debe contar con una cocina donde se pueda preparar la comida.
- Planificación del material que se debe llevar:
- Se debe tener un listado de la cantidad de loza, cristalería, cubiertos, calentadores, lencería. Además, las mesas y sillas y varios que hay que llevar
- Se debe copiar dicha anotación en el formulario "listado de material de eventos de domicilio".
- Se debe preparar, lavar, pulir y empaquetar el material que se llevará.
- Es recomendable saber la cantidad de calentadores que se debe llevar.
- Es necesario llevar palillos para bocaditos.
- Se debe contar con servilletas de papel.
- Se debe contar con gaseosas, agua mineral, agua linda, jugos de fruta, agua tónica, hielo y hielo picado.
- Se debe contar con limón y cuchillos con plancha para cortarlo.
- Se debe llevar limpiadores.
- Se debe contar con tachos de basura.
- Se lleva suficiente mesas para áreas de trabajo.
- Se debe chequear que los platos se encuentren en cajas de madera y los vasos y copas en cajas plásticas.
- Es necesario llevar un *Alto sham* o calentadores de *room service*. Además, debe ser posible enchufar estos aparatos en el domicilio.
- Se debe llevar el pan con sus canastas respectivas.
- Se debe contar con mantequilla.
- Se debe contar con una plancha para repasar faldones y manteles.
- Se debe contar con platos base con papel decorativo.
- Se deben facturar los consumos según hoja de función antes de salir.
- Se debe cargar el camión con el material necesario.
- Se debe controlar que el material esté bien empaquetado y cargado para que no ocurran accidentes.
- Es necesario controlar en conjunto con el guardia de seguridad la salida del material.



Notas:

- Es necesario realizar un primer recorrido al domicilio con el material (en caso de que el domicilio sea demasiado grande para hacer un solo recorrido con material, comida y bebidas):
- Al llegar al domicilio, enseguida, debe averiguar dónde se podrá calentar la comida caliente o donde cocinar los productos frescos.
- En caso de que se caliente la comida con nuestros propios calentadores, debe averiguar dónde los puede prender.
- Tomar las medidas necesarias para que la cocina funcione adecuadamente.
- Después de realizar estas labores, se procederá al montaje del evento.
- El chofer debe regresar al hotel para buscar a los cocineros que vienen con la comida:
- Controle que la comida esté completa.

Bibliografía:

ALACREU, JOSÉ RAMÓN

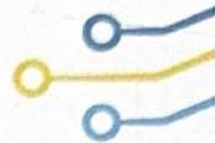
2003 Gestión de Banquetes. España: Síntesis(642.4)


ISMAIL

2001 Congresos y catering organización y ventas: 1ed: Thomson

HERRERO

2005 Gestión y Organización de congresos operativos protocolos y ceremonia: 1ed: Síntesis



ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PARES	
Profesor(a)	
	
Adm. Gastronómica Nelly González	
Fecha de elaboración: 12/8/2023	
Comisión de revisión de pares de guías de estudio del Instituto Superior Tecnológico Tena	
	
Lcdo. Segundo Calisto Rochina Chileno	Mg. Alvaro Santiago Toalombo Díaz
	
Mg. Henry Fabian Chango Chango	Ing. Agustín Gonzalo Guanipatin Ramirez
Fecha de revisión: 05/09/2023	
Coordinador de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación	
	
Mg. Danilo Alexander Zamora Núñez	
Fecha de aprobación: 04/10/2023	

15