

La nueva hostelería...transformación

Por: Miguel Otero Prol – Mejor Sala de España 2016

Quiero comenzar este artículo contando mi experiencia en la hostelería, porque si una cosa me ha quedado clara, es que, la [hostelería](#) tal como la conocíamos ha cambiado.

Nuevas normas y protocolos nos obligan a adaptarnos. Toca una nueva era gastronómica. El ser humano siempre ha sabido adaptarse a lo largo de su historia y por eso ha sobrevivido, así que, toca adaptarnos.

Partiendo de cero, ya que no existen precedentes, me gustaría detallar mi experiencia. Estos días han sido intensos. Intensos y emocionantes ante un reto que todos los que trabajamos en esta profesión estamos afrontando.

La nueva hostelería

Como Supervisor de Servicios en [Hovima La Pinta BeachFront Family Hotel](#), tengo el honor de dirigir el departamento de Bares&Restaurantes del hotel en estos momentos de reapertura. Aunque parezca que *“sólo hay que abrir”*, existe mucho trabajo previo que no se ve. Incorporación escalonada del personal, donde con anterioridad han acudido a realizarse las pruebas del coronavirus, limpieza, acondicionamiento de los espacios, uniformidad del personal, cursos de prevención y nuevos protocolos frente al covid-19, reestructuración de servicios y maneras de hacerlo...



Si las medidas higiénico-sanitarias en este hotel ya eran altas, puedo asegurar que ahora lo son muchísimo más. Durante el confinamiento nos preguntamos ¿cómo sería la reapertura?, que si las famosas mamparas, reducción de aforos, de reservas, ... y al final con la llegada del día a día y teniendo claros los protocolos es muy diferente y, como ya he dicho anteriormente, en la adaptación está la clave.

Tras la formación de PRL con el equipo pasamos a una nueva formación de servicio, donde les expongo los cambios a llevar en restauración ya que los servicios en buffet, restaurante y bar han cambiado.

La formación es la clave de todo proceso.

La uniformidad

Actualmente ya no es posible acudir al lugar de trabajo con el uniforme puesto. Los empleados deberán cambiarse en el propio centro y a su vez esos vestuarios tienen aforo limitado, lo que nos ha obligado a realizar turnos escalonados de llegada

para que puedan mantenerse todas las medidas de higiene y salud y así evitar las aglomeraciones.

Además, diariamente los empleados reciben su mascarilla y elementos necesarios para el correcto desempeño de sus funciones. Nunca hay que olvidar que el personal también es la imagen de la empresa.

Restaurante buffet

El restaurante buffet (tanto sala como el departamento de cocina) es quizás donde más cambios se han llevado a cabo.

Primero de todo, hay que tener en cuenta que cada Buffet es un mundo: infraestructura, capacidad, tipos de regímenes, mobiliarios, concepto...



La nueva hostelería...transformación

El cambio más significativo es que el número de comensales se ha visto reducido, ya que la primera norma es establecer las mesas con una distancia mínima de seguridad de 1,5 metros. En

nuestro caso pasamos de 360 a 260 personas.

En las mesas notaremos una gran diferencia, no están previamente montadas. Hemos renunciado a la mantelería para evitar la transmisión del virus ya que garantizar una correcta manipulación de éste es complicado.



Con elementos como la sal, la pimienta, el azúcar, la sacarina, el aceite y el vinagre hemos decidido hacerlo a través de monodosis, donde el cliente únicamente cogerá la cantidad que necesite. Las salsas, como tomate, mayonesa, mostaza etc será servido en un recipiente específico por el propio cocinero.

Hemos dividido aún más las funciones del personal de sala:

- Una persona: monta la mesa con servilleta, doble cuchillo, doble tenedor, cuchara sopera y cuchara de postre.
- Una persona de encarga del desbarace de mesas (retirar los platos y limpieza de mesas).
- Otros toman las comandas de bebidas.
- Otros su función es llevar las bebidas a las mesas.

Tanto la entrada como la salida del buffet, así como los propios flujos internos, deberán estar bien señalizados para evitar aglomeraciones.

El protocolo que deben seguir los clientes al entrar al buffet son: además de llevar la mascarilla puesta a su entrada, desinfectarse las manos con gel hidroalcohólico (nuestras máquinas dispensadoras son de acción a pedal o automáticos) y esperar a ser atendido.

El responsable del servicio se encargará de acompañar a los clientes a su mesa.

Una vez acomodados llegará el jefe de sector con una PDA (comandero electrónico) donde tomará nota de las bebidas. Éstas se cargarán directamente a la habitación gracias a nuestra amiga la tecnología, ya que nuestros clientes disponen de una pulsera con chip integrado, que además de servir de apertura de la puerta de su habitación, nos ayuda a hacer estos cargos y pagos sin necesidad de llevar dinero encima.

A continuación, otro camarero procederá al montaje de la mesa. Se evitará en lo posible la manipulación masiva de la vajilla, cubertería, cristalería, etc. Es importante destacar que los clientes en la mesa podrán prescindir de sus mascarillas, pero cuando se dirijan al buffet deberán hacer uso de ellas.

Sobre la presentación de la comida, se ha llevado a cabo un cambio: el buffet caliente es asistido por nuestros cocineros, lo que hará que el cliente no manipule la comida, si no que se la pedirá a éste. Para evitar preguntas y acumulación de personas, se ha colocado a la entrada del buffet una muestra de todos los platos que podrá encontrar en ese momento, así el cliente puede ir más decidido en su elección de la comida.

Tanto la parte de buffet frío como de postres, las porciones son individuales y precintadas para que el cliente únicamente toque el plato elegido.

Restaurante a la carta

Nuestro restaurante a la carta, es un espacio multiuso, dónde por las mañanas servimos un desayuno

Excellence, además es el punto de servicio para las personas que tienen Todo Incluido y pueden disfrutar de diferentes Snacks durante el período que los restaurantes están cerrados. Y por si fuera poco, por la noche se convierte en nuestro restaurante a la carta con un menú italiano.

Desayunos excellence

Al igual que en el restaurante buffet, en esta zona hay paneles informativos con las medidas de higiene y seguridad a tomar, señalización de entrada y salida, así como gel hidroalcohólico. Aquí también el cliente deberá hacer uso de la mascarilla cuando vaya al espacio reservado para el buffet.

El servicio de desayuno Excellence además de ese buffet, tiene una carta específica. Una de las medidas a tomar ha sido la incorporación de códigos QR para que el cliente pueda descargarse las cartas y así evitar la manipulación de las mismas.

Restaurante italiano

Este servicio es para todos los clientes del hotel y deben hacer la reserva previa en recepción en las franjas horarias establecidas y en cada una de ellas con un cupo que en este momento es de 20 pax por turno, estos son de 18:30 H , 19:15 H y 20:00 H .

Actualmente y debido a la ocupación se mantiene únicamente un día a la semana abierto. Aunque esto cambiará según demanda.

Al igual que el desayuno Excellence la carta puede visualizarse a través de códigos QR y a la entrada del restaurante también se ha colocado un panel donde podrá verla

mientras espera a ser atendido.

Bar principal

En este punto de venta también se han hecho grandes cambios. Al igual que en el resto de espacios, se ha visto reducido el aforo ya que las mesas hay que establecerlas garantizando la distancia de seguridad entre ellas.

En la zona de barra existen indicadores en el suelo de dónde debe colocarse para ser atendido, aunque en estos momentos estamos intentando promover el servicio en mesa para evitar aglomeraciones en la barra.

Bar piscina

El bar piscina tiene un horario de 10:00 H a 18:30 H y en este estarán de servicio, dependiendo de la ocupación, de uno a cuatro camareros.

Las cartas de bebidas, helados, snacks, al igual que en el resto de puntos de venta, son con códigos QR, además disponemos de cartas física expuestas en caso de que alguien prefiera no descargarse la carta o no lleve el móvil encima en ese momento.

Las zonas del bar piscina están delimitadas y su acceso debe realizarse siempre con mascarilla.

Estamos trabajando para evitar aglomeraciones de pedidos y clientes, realizar su encargo a través de nuestra APP, así el cliente desde tu hamaca puede pedir su bebida / comida y ser servido sin necesidad de levantarse a pedirlo a la barra.

Conclusiones del servicio

Después de estos primeros días de apertura, planificación y organización de servicios las primeras conclusiones son mejores de las esperadas. Ciertamente es que la ocupación no nos acompaña, pero nos da una idea de cómo se realizará el

servicio cuando éstas sean más altas.

Siempre he dicho que de las cosas negativas tenemos que aprovecharnos para sacar cosas positivas y en ello estamos.



Los buffet deberán estar sin aglomeraciones

Con el nuevo servicio de Buffet desaparecen las aglomeraciones de clientes, así como el uso masivo de vajilla y comida. También hay que destacar que se ha mejorado en cuánto a desperdicios, al ser servicio de monodosis y que el buffet caliente es servido, la comida que se desaprovecha es mucho menor. Los viajes en busca de comida han descendido, así como el tiempo que el cliente pasa en el comedor.

Cada hotel tiene una infraestructura diferente y cada uno adaptará los protocolos de formas distintas. Pero para nosotros, el uso de la tecnología como PDA, cargos directos al chip de la pulsera, walkies al personal para comunicación entre ellos, la APP y los códigos QR para los menús, facilita el servicio y con ello un ahorro de costes.



Los hoteles ya no podrán asumir el 100% de ocupación

La dirección del hotel lo que desea es que se garantice un buen servicio y seguridad sanitaria a nuestros clientes y de echo los comentarios realizados por nuestros clientes en estos días son muy, muy positivos.

Por la parte de los que amamos esta profesión, debemos protegerla y respetar los nuevos protocolos, ya que es parte esencial de un buen funcionamiento del servicio.

Sabemos que los hoteles ya no podrán asumir el 100% de ocupación con estas medidas y que el gasto en personal por el servicio que se pretende ofrecer es mayor, pero tendremos que aprender a vivir y adaptarnos a este nuevo escenario que se nos ha planteado.

No debemos olvidar que detrás de todo esto, no solo está el personal del departamento A&B, están todos los departamentos del hotel, sin ellos no sería posible llegar al término de una apertura.

El éxito de uno es el de todos y con ello hacemos disfrutar a nuestros clientes, y esa, es la mayor recompensa en esta profesión.

Para terminar este artículo como decían mis maestros en la hostelería hay tres cosas que son las más importantes:

- No seas un jefe, sé un líder y tira del carro, no te subas a él.
- El equipo que lideres es lo más importante, cuídalo sin ellos no eres nadie.
- Y por último LA MISE EN PLACE (puesta a punto de un servicio): si no estás preparado, anticipado a un servicio o dirección todo saldrá mal. Como ejemplo siempre me ponían una operación de una persona en un quirófano. ¿Te imaginas que cuando te fueran a operar en la sala de operaciones no estuviera todo el instrumental necesario para dicha operación? Con esa pregunta sobran las palabras.

Este artículo te lo dedico a ti, a mi GRAN MAESTRO MASCATO (D.E.P), siempre llevaré ese amor en la hostería que me has entregado, tú has sido aprendiz de mi padre y yo de ti, maravillosa esa experiencia.