

EJERCICIO PARA RESOLVER (ENUNCIADO)

EL EQUIPO DEL RESTAURANTE: IMPREVISTOS.

El hotel Reina de África, 5 estrellas y 180 habitaciones dobles, está situado en pleno casco histórico de la capital, es un hotel famoso por los banquetes que se celebran ya que tiene gran fama la cocina de alta calidad y la grandiosidad de sus salones.

En el departamento de Restaurante trabajan 12 personas, un Maître, 2 jefes de sector, 8 camareros y 2 ayudantes de camareros. Es habitual que los sábados se celebren dos banquetes por lo que casi siempre se contratan extras para estos eventos, el Maître cuenta con un grupo de ellos que suelen cubrir estas contingencias.

El sábado 18 de octubre está reservado el salón principal, con capacidad para 190 comensales, y el salón pequeño con capacidad para 140 comensales. Se da la circunstancia de que ambas celebraciones son para clientes especiales por lo que todo debe salir perfecto.

En la reunión de departamento del martes el Maître explica en qué van a consistir los dos banquetes, como se van a repartir las tareas, los menús a entregar y las normas de protocolo que deben cumplir. Ese día libran 3 de los camareros y un ayudante de camarero por lo que se necesitará que acudan varios extras.

Llegado el día de los dos banquetes todo parece ir bien. Los dos jefes de sector están repasando el montaje de las mesas con los camareros y los ayudantes, mientras, llegan los 5 extras citados, de ellos la sólo dos son de los habituales, el resto nunca han estado en el hotel.

A escasos minutos del inicio de ambos banquetes, empiezan a ocurrir imprevistos. Uno de los extras siente una grave indisposición y se debe marchar acompañado de uno de sus compañeros. Además los tres restantes nunca han estado en un banquete de estas características. Mientras se montaban las mesas uno de los ayudantes de camarero tropieza y sufre un accidente que le obliga también a irse a la mutua. Desde la cocina llega la noticia de que uno de los calientaplatos se ha estropeado.

Ante esta situación:

1º ¿Actuó bien el Maître durante la preparación de los banquetes?

2º ¿Cómo crees que debe reaccionar ante los imprevistos?