

Sanjurjo, Liliana y Vera, María Teresita (1994), *Aprendizaje significativo y enseñanza en los niveles medio y superior*, Rosario, Homo Sapiens.

Segovia Olmo, Felipe y Beltrán Llera, Jesús, *El aula inteligente. Nuevo horizonte educativo*. Espasa.

Talens, Jenaro, Romera castillo, José, Tordera, Antonio y Hernández Esteve, Vicente (1995), *Elementos para una semiótica del texto artístico*, Madrid, Cátedra.

Zechetto, Victorino (coord.) (1999), *Seis semiólogos en busca de autor*, Buenos Aires, Ciccus – La Crujía.

Como agasajar con eficacia a nuestros comensales

Lorena Blisniuk

En la experiencia adquirida en el transcurso de los últimos seis meses con la apertura de un restaurante de mi propiedad especializado en comidas regionales, pude observar las nuevas tendencias con respecto al servicio de atención al comensal efectuado por el *staff* del establecimiento, como así también las necesidades cada vez más exigentes de los comensales. Pude observar también que no se trata solamente de un encuentro momentáneo, sino que puede ser el inicio de una relación duradera que se construye y alimenta día a día, en donde el mínimo error puede ser terminante para culminarla y perder a un cliente como así también a los potenciales clientes que forman parte del ámbito social donde proviene este último.

Si bien, la palabra “agasajar” hace referencia a homenajear y a “hacer sentir bien” a una persona, es de suma importancia aplicar todas las normas de cortesía teniendo en cuenta las exigencias y necesidades de los comensales... son tiempos en donde debemos ponernos en su lugar y preguntarnos: ¿Cuáles son las reglas del ceremonial a cumplir para lograr la máxima eficacia en tiempo y forma con respecto al servicio de atención?.

Entre ellas es de suma importancia tener en cuenta:

1. Con respecto al establecimiento

Limpieza y orden general.

Buena iluminación, ambientación y decoración.

Las mesas deben estar limpias y en correcto orden la disposición de los elementos que componen la mesa (vajilla).

Toillete limpios y perfumados.

Área fumadores.

Pasatiempos: revistero, televisión e Internet.

2. Con respecto a la atención

Trato cordial

Saludo de bienvenida

Conocimiento de las normas y reglas con respecto a la correcta atención en el servicio de mesa (cambio de platos, modalidad del servicio, conocimiento sobre precedencias).

Satisfacción continua

Ofrecimiento y recomendación de comidas, bebidas y postres.

Anticiparse en el momento del pedido ofreciendo las distintas variedades según el tipo de comida elegida.

Agradecer su presencia.

3. Con respecto a la cocina, el servicio debe tener

Profesionales en la cocina.

Atención a la higiene personal (vestimenta adecuada).

Conocimiento de los lineamientos a tener en cuenta en la presentación correcta de platos y postres.

Elaboración y cocción en tiempo y forma de los alimentos

Rapidez y dinamismo en la preparación de platos ofrecidos en el menú

4. Con respecto al encargado/a

Conocimiento general de todas las áreas de trabajo.

Supervisión y coordinación de personal.

Atención personalizada a cada comensal consultando si se encuentra satisfecho con respecto a la calidad de las comidas y sobre la atención del personal.

Generar nuevos vínculos. Hacer que se sientan atendidos “como en su casa” o mejor!

Es por eso que cada área debe estar coordinada y supervisada para lograr la excelencia en la atención y la calidad en la elaboración de las comidas.

Para poder observar estas normas de cortesía en la clase se organizaron tres actividades diferentes:

1. Simulacro de un almuerzo que consistía en el armado de una mesa, correcta disposición de los elementos en la mesa, en donde los alumnos personificaron ambos roles: el rol del comensal y el rol del personal de servicio, de esta forma pudieron observar las necesidades y exigencias de uno y las reglas a cumplir y respetar del otro.

2. Organización de un almuerzo en un restaurante como ítem a desarrollar dentro del Trabajo Practico Final, aquí pudieron conocer cuáles son los servicios a tener en cuenta en el momento de elegir uno (capacidad, ambientación y decoración, aire acondicionado, estacionamiento, guardarropa, cantidad de personal de servicio, vestimenta, tipos de cocina, carta de vinos, etc.).

3. Visita guiada a un Hotel Faena, con la idea por un lado, de conocer sus instalaciones y los diferentes tipos de cocina que se ofrece en los restaurantes que dispone, como así también poder visualizar la modalidad de servicio en lo que respecta a la correcta atención, amabilidad y respecto que se le debe tener al huésped.

A partir de estas tres actividades, los alumnos adoptaron una nueva forma de estudiar, como bien dice el slogan de la Universidad de Palermo, siendo ellos mismos los protagonistas y los hacedores de esta herramienta de aprendizaje: La vivencial.

Wagner y la posmodernidad

Claudio Esteban Boccia

Reflexionando sobre la situación del caos político mundial, económico, ecológico, y la vertiginosidad de la decadencia de los diferentes sistemas políticos y pensando qué compositor musical pudo reflejar en su obra artística y adelantarse a esta debacle apocalíptica multifacética del siglo XXI, creo que Richard Wagner, que unió teatro, drama y música en su obra cumbre “El Anillo del Nibelungo”, es el más acertado.

Ante las posibilidades artísticas que tiene una obra de tamaña dimensión, la creatividad de un profesional del teatro, la elaboración, diseño y realización de bocetos escenográficos y figurines, sería realmente un desafío interesante; más aún teniendo en cuenta que plástica y música tienen una relación fundamental con el *continuum* musical que orquestó Wagner. Hay dos aproximaciones: Una, diseñar dentro de un contexto de abstracción de las formas, es decir, donde la síntesis de las