

Experiencia de enseñanza aprendizaje del restaurante didáctico en la clase de técnicas culinarias III

Karen Montoya, Joel Escoto, Adriana Díaz del Valle, Helen Gough, Andrés Gómez
Licenciatura en Gastronomía, Escuela de Arte y Diseño, Universidad Tecnológica Centroamericana, UNITEC, Tegucigalpa, Honduras

ANTECEDENTES

El servicio, la atención y la buena comida. Son criterios que siempre están a la expectativa del comensal. Es toda una experiencia la espera de la comida.

Tomando en consideración que, en la carrera de gastronomía, los jóvenes realizan prácticas tanto en cocina como en atención y servicio al cliente, dentro y fuera del país, se tomó a bien, aprovechando la asignatura llamada técnicas de restaurante de cocina, dar un giro a la misma. Introduciendo a los estudiantes en las bases de lo que es el servicio, pasando por cada uno de los puestos que están inmersos en un restaurante y cocina real.

OBJETIVO

Identificar el impacto del servicio del restaurante didáctico en los comensales y estudiantes en la Licenciatura de Gastronomía.

MÉTODOS

Este estudio se realizó con métodos cualitativo con un diseño transversal-no experimental, se aplicaron rubricas de satisfacción a 29 comensales en el servicio proveído durante 4 días, en el mes de abril de 2024. Lo que permite obtener respuestas inmediatas y datos reales, y que después de cada servicio se proceden a analizar y actualizar la información recogida (ver Figura 1).

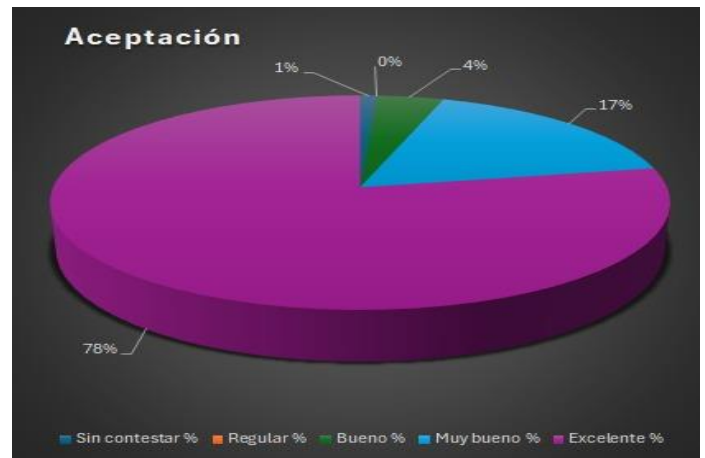


Fig. 1 Aceptación de comensal

RESULTADOS

Entre los criterios, que fueron evaluados son: el maître se presentó de forma educada y correcta (62%), el mesero fue paciente al momento de tomar la orden (90%), el pedido/orden de comida era el correcto (87%), profesionalismo al momento de servir los alimentos (77%), los alimentos fueron servidos con prontitud (54%), los meseros son amables y corteses (97%), orden/limpieza del espacio (100%).



Fig. 2. Día de servicio

CONCLUSIONES

En su gran mayoría los comensales y estudiantes expresaron su satisfacción con la dinámica de la clase, especialmente con el servicio y las lecciones. La interacción directa entre los comensales y estudiantes ha sido un punto crucial, ya que permite a los alumnos comprender la importancia del servicio al cliente y a los comensales ofrecer sus críticas constructivas y señalar las áreas de mejora, como por ejemplo fortalecer comunicación ante los comensales y desenvolverse con mayor seguridad y soltura. Es importante mejorar la confianza al describir el menú, pues en la mayoría de los estudiantes su primera experiencia real con comensales. A pesar de los desafíos, se ha notado un cambio notable entre cada servicio gracias a las observaciones de los comensales que contribuyen al cambio continuo.



Fig. 3. Docente y estudiantes de asignatura.

Contacto: karen.montoya@unitec.edu
Conflicto de interés: ninguno