

# La hospitalidad se inicia en el hogar

(La hospitalidad y planeación de eventos)

Ma. Ofelia Pasquel de Oviedo

## RESUMEN

Este artículo propone la idea de que la hospitalidad se aprende y se inicia en el hogar en el que la persona es y se valora como tal. La naturaleza social de la persona propicia, de forma inmediata, que la hospitalidad se dé. Si retomamos la fuente etimológica "*hospitalitas atis*", que significa virtud que se ejecuta con los peregrinos, menesterosos y desvalidos, reconociéndolos y prestándoles la debida atención a sus necesidades, se observa que se queda en un aspecto que no es primordial. La hospitalidad que se plantea va más allá de acoger al desvalido y al extraño, descendiendo a acoger, primero, a los miembros más cercanos de la familia, a vivir la hospitalidad a través de pequeños detalles diarios, que juntos forman una rutina de amor y de enseñanza para que, a su vez, puedan ser trasladados a otros ambientes, como la escuela, el trabajo, los amigos y muchos más, recuperando la esencia del servicio en todos los ámbitos en que el hombre se desarrolla.

Se propone una guía, basada en la planeación, que consta de ocho preguntas claves para llevar a cabo un evento. La fiesta y las ocasiones especiales en que se reúne la gente representan una buena oportunidad para transmitir la hospitalidad. Pero no basta con querer servir, *hay que saber servir*. Es así como se plantea que la aplicación del proceso administrativo es una herramienta muy útil para hacer que el servicio sea eficiente y llegar a una hospitalidad acogedora, sencilla, natural, en donde se retome el concepto del hogar, para darle al hombre el valor que tiene, por lo que es, no por lo que tiene.

#### ABSTRACT

#### HOSPITALITY BEGINS IN THE HOME

This article proposes the idea that hospitality is learnt and begins in the home in which the person is and it is appreciated as such.

From the social nature of the person it immediately follows that hospitality is given. If we take the etimological origin "hospitalitas atis" signifying, virtue which is given to the pilgrims, those in need and the destitute collecting them and paying attention to their needs, it is observed that there remains one aspect which is not essential. The hospitality, which arises, goes beyond welcoming the destitute and stranger. It starts by welcoming first the closest members of the family, living hospitality through the small daily details that collectively form a routine of love,

and of teaching. In this manner each in its way can be transferred to other situations, such as school, work, friends and many more, recovering the essence of service in all the fields in which man develops.

In this article a guide is proposed based in planning which consists of eight key questions to carry out an event. Parties and special events in which people gather represent a good opportunity to transmit hospitality. But it is not enough to want to serve, *one has to know how to serve*. It is thus how the application of the administrative process arises, it is a very useful tool to make sure that the service given is efficient. To arrive at hospitality, warm, simple and natural returning to the concept of home, gives man the value he has, for what he is and not for what he has.

**L**a hospitalidad es tan antigua como el hombre. Recibir y acoger a las personas es una actividad que corresponde a la naturaleza social del ser humano; implica la convivencia con otros y la preocupación por su bienestar. Es en la hospitalidad donde el servicio ocupa un lugar especial, ya que se dirige a resolver las necesidades primarias del ser humano.

El servicio consiste en hacer por otros algo que nosotros podemos realizar y ellos necesitan. Permite a la persona actualizar la potencialidad de amar, en actos de generosidad, dando lo más valioso del ser humano: *su*

*propio ser*. Sin embargo, no es suficiente querer servir, es necesario saber servir, tener los conocimientos para *servir y hacerlo bien*.

La gran riqueza del servicio está en la donación que de sí misma hace una persona a otra. El que ama, toma una decidida actitud de servicio. Por eso es insustituible el hogar, «único espacio vital exento de contaminaciones, en el que la sola finalidad es el desarrollo de la persona como tal»<sup>1</sup>. Es aquí, en donde el hombre y la mujer, encuentran un ámbito ideal para servir, y en el que la mujer juega un papel especial en el servicio a los demás y, concretamente en el ámbito de la hospitalidad, donde se preocupa y ocupa por el otro, y encuentra un medio de desarrollo ideal a su gran capacidad para el servicio, que se le da naturalmente, que la prepara en una maternidad no sólo biológica, sino de servicio a los demás.

Etimológicamente, la palabra hospitalidad procede del latín *hospitalitas atis*, que significa virtud que se ejecuta con los peregrinos, menesterosos y desvalidos, recogéndolos y prestando la debida atención a sus necesidades. «Buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros y necesitados» (Diccionario de la Real Academia Española, 1970).

1 Carlos Llano (2002). "La hospitalidad como una necesidad esencial del ser humano". *Hospitalidad ESDAI*. ESDAI, Universidad Panamericana. México, enero-julio. Núm. 1, p. 55.

La hospitalidad puede entenderse como una virtud individual, de una persona hacia su prójimo, brindándole los servicios que necesita para pasar la vida lo mejor posible. Como todas las virtudes requiere de *actos*, no sólo de materia, esto significa que para vivirse en plenitud es necesario que, quien ejecuta la hospitalidad, realice actos propios de esa virtud. Podemos decir que es hospitalario aquel que, diligentemente, procura el bien de quienes lo rodean y no se limita a atender a quienes llegan de forma espontánea.

De nada sirve la hospitalidad como concepto, necesitamos que se traduzca en filosofía personal, incorporarlo de tal manera a nuestra vida, que se convierta en un estilo de convivencia, algo propio en nuestro actuar que empape el trabajo realizado. De esta manera, impregnaremos todo lo que nos rodea de amabilidad, ternura y servicio: la vida familiar, el trabajo y la sociedad. La hospitalidad demanda más una actitud decidida de servir al otro, que de tener para poder dar; los recursos se supeditan al acto de servir, de tal forma que lo importante es la persona y su disponibilidad para servir, quedando a un lado cuánto se dio al otro.

En la persona, siempre ha existido una preocupación por buscar el bienestar y satisfacer las necesidades de los otros, en el núcleo familiar y en algunos grupos asistenciales; el fin es desinteresado, y aunque la industria ha hecho un negocio alrededor de los servicios de alojamiento y

alimentación, *el primer sitio donde nace el concepto de hospitalidad es en el hogar.*

El licenciado Raúl Alvarado Herroz, señala: «El hogar es la sede material donde el hombre desarrolla su necesidad de vivir en un ambiente íntimo; es una prolongación de la persona donde satisface unas necesidades primarias de índole variada y compleja, que van de lo más material a lo más espiritual (descansar, alimentarse, vestirse, conservarse)»<sup>2</sup>.

El hogar es el único lugar en donde se nos quiere por lo que somos y como somos: con los defectos y cualidades de cada persona. Es una manifestación de la naturaleza social del hombre, un lugar íntimo de cobijo, amparo y compañía. En él, no sólo se come y se duerme, es un reducido círculo de amor, confianza y bienestar que únicamente la vida familiar ofrece. Es un medio para el desarrollo y perfección plena del hombre como persona, por las relaciones que se establecen en la familia.

La *directora* de cualquier institución —y el hogar se considera como tal—, debe aprovechar las cualidades femeninas para enseñar la virtud de la hospitalidad, transmitiendo el interés por escuchar e interesarnos por los demás, desarrollando la habilidad de conversar y la capacidad de aceptar a cada persona por su propio valor,

2 Raúl Alvarado Herroz (2000). *Origen y evolución de la hospitalidad*. Conferencia dictada en el seminario de fundamentos de los servicios en la hospitalidad. México.

respetando otras formas de pensar y percibir la vida. El hogar es una escuela continua de valores en donde se aprenden *hábitos*, que se convierten en virtudes, criterios y actitudes; es la primera escuela de *socialización* en donde se aprende a dar y recibir, a salir de sí mismo y a abrirse al mundo de los demás.

Es difícil hacer hospitalaria y generosa a una persona que ha vivido en un ambiente de egoísmo y soberbia, de abundancia para la satisfacción de bienes materiales, pero escasez para las del espíritu y corazón.

Y es que *el amor y hospitalidad se hacen inseparables*; en la hospitalidad, como en la generosidad, no es la cantidad que se da, lo que mide el valor del acto, sino el esfuerzo realizado por la persona y las intenciones que le han movido a llevar a cabo dicha acción. Los hijos aprenderán a amar en familia tan sólo si ven en ella un respeto de sí misma y un respeto por los demás. Cuando una persona ha recibido y aprendido el concepto de hospitalidad, puede hablar de hospitalidad en cualquier ámbito: en el trabajo, en la empresa y en la sociedad.

## EL ARTE DE RECIBIR

A la hospitalidad se le conoce también como el «arte de recibir». Arte, porque su objetivo es el desarrollo del gusto por recibir a nuestras visitas. Según *El libro de oro de la etiqueta*: «Un buen anfitrión es el que sabe dar, como si no

diera; que está en todas partes sin que su presencia resulte agobiante para nadie; que facilita los contactos y lima las asperezas; que piensa en el bienestar de sus invitados, antes que en su propio bienestar»<sup>3</sup>.

Hoy en día, recibir es hacernos responsables del bienestar de nuestros invitados en todo momento mientras están en nuestra compañía, recordando siempre que los principales invitados son los integrantes de nuestra familia. Es atender bien a todas las personas haciéndolas sentir como en su casa; conservar la belleza en el cuidado por los detalles, lograr la armonía de los elementos como la música, iluminación, combinación de materiales y temperatura; es lograr un ambiente acogedor y un protocolo más humano en donde ningún detalle de la comodidad de nuestros invitados pase inadvertido.

Esta idea, nos lleva a darle rostro a la hospitalidad con acciones concretas, como el arte de recibir, en donde se agasaja a los nuestros y a los invitados.

## TRANSMITIR LA HOSPITALIDAD A TRAVÉS DE LOS EVENTOS DE LA VIDA

Partiendo de la idea expresada por el doctor Carlos Llano, de que el hogar, desde su origen etimológico, “es un *focus*,

3 *El libro de oro de la etiqueta y las buenas costumbres* (1992). México: Programa Educativo Visual (3 volúmenes). Volumen I, p.31.



que irradia el calor propio de la vida, (...) , como el fogón, es algo que por naturaleza irradia hacia fuera»<sup>4</sup>. Así, en las familias se puede ser hospitalarios, primero con el *focus* que irradia hacia dentro de ella, al núcleo familiar, y después en forma natural, se expandirá hacia fuera, a familiares, amigos y vecinos.

Podemos y debemos manifestar la hospitalidad en los momentos importantes de la vida, en esos días especiales, que ayudan a incorporar a los seres queridos en un ambiente alegre y formativo, y a demostrarles lo importantes que son.

Para poder disfrutar y agasajar a nuestros invitados es necesario proporcionar un servicio de calidad, que no es nada más un compromiso de hacer algo, sino hacerlo bien. Para lograrlo se toma la primera parte del proceso administrativo: la planeación. Un elemento de ésta, el programa, permite desglosar el evento en partes secuenciales, para contestar las ocho preguntas clave, que nos conducen a una organización exitosa.

## ¿QUÉ?

Se refiere al *tipo de reunión y estilo de servicio*. Es aquí donde se define qué tipo de evento se quiere realizar:

4 Carlos Llano (2002). *Op. cit.*, p. 66.

desayuno, comida, almuerzo, té, cena formal o informal. El tipo de servicio se elige de acuerdo con la formalidad o informalidad del evento, número de personas, equipo y personal del servicio de que disponemos. Los servicios, o estilos de servicio como se conocen, son: el servicio francés, que es el más elegante y el más caro (se caracteriza por su lujo y porque el mesero presenta al comensal el platón de servicio, para que éste se sirva); el servicio ruso, que es elegante pero sus características (como que el mesero sirva al comensal) lo hacen ser más flexible para eventos grandes como las bodas; el servicio americano (en el que los alimentos se presentan al comensal ya emplataados), propio para servicios rápidos y prácticos, ideales para fiestas de amigos o de niños; el servicio inglés, que se considera familiar por sus características (la anfitriona sirve y pasa los platos); y el buffete (caracterizado por su vistosidad y la variación de los platillos) que es ideal para atender a grupos de personas cuando no se dispone del servicio adecuado o de meseros suficientes para encargarse de las mesas.

Las pautas para señalar la formalidad o informalidad del evento son: el motivo del mismo, la edad del grupo, el presupuesto y el espacio con que se cuenta. A mayor formalidad, las invitaciones tendrán que ser impresas, tomando en cuenta que la noche es apropiada para los eventos de más elegancia; y si el evento es informal, es suficiente con hacerlas de forma verbal.

En el desarrollo de los eventos hay que despertar la creatividad para solucionar los problemas e innovar. Si se tiene poco personal de servicio, es ideal un semi-buffete, en donde se montan las mesas con todo lo necesario y los invitados se sirven.

En la hospitalidad se cuidan los detalles, pensando siempre en el bienestar de los invitados (por ejemplo, si van a comer sentados en la sala son muy útiles las tablitas que sirven de apoyo y ayudan a que la persona esté cómoda mientras come).

No hay que perder de vista que el equipo elegido para el servicio debe adecuarse a la edad de nuestros invitados (los platos y cubiertos desechables son ideales para fiestas de niños, pero no para las de adultos, a menos que se trate de un día de campo).

Es muy bonito recibir a los invitados en una tarde de café o té, con una charola lucidora que lleve una carpeta bonita, bien planchada y si es posible almidonada, un juego de café de porcelana con servilletas de tela, los hará sentirse halagados y propicia un ambiente acogedor.

Cuando elija el cóctel como opción, no se engañe, requiere un trabajo minucioso de decoración de los bocadillos; no pierda de vista que, si se presentan a la hora de la comida, deben ser abundantes. Se pueden colocar mesas pequeñas, con mantel y sillas, para que los invitados disfruten todo el tiempo del evento. Es suficiente con poner manteles y en cada mesa un pequeño arreglo, o bien platos con bocadillos o botanas que sirven de adorno a éstas.

## ¿PARA QUÉ?

Es aquí donde se definen los *objetivos del evento*. Hay que tener claro lo *que se quiere lograr*: festejar al cónyuge o algún hijo, reunir un grupo de amigos, cumplir un compromiso con el jefe, cerrar un negocio, etcétera.

No pierda de vista el verdadero objetivo del evento. A veces, en las fiestas de niños, lo más importante pareciera la bebida para los adultos, o suntuosas Primeras Comuniones en donde el niño no vuelve con frecuencia a misa, o fiestas para la pareja en donde no se invita a sus amigos.

## ¿A QUIÉN?

En este momento, se *elige* a los invitados. Es muy importante estudiar las características del grupo, sus gustos y edad, lo cual ayuda a escoger los platos del menú, establecer el tipo de reunión y detalles como en dónde sentar a cada quién.

El éxito de una fiesta depende de la lista de invitados. Es muy importante que las personas disfruten de la compañía de los demás. El objetivo de la reunión (*¿qué queremos lograr?*) y el grupo de personas escogido, determinan el estilo de la reunión.

Lo primero es asegurarse de que las personas importantes para usted, puedan asistir en esa fecha y avisarles lo antes posible. Tome en cuenta la personalidad y los intereses de los invitados para formar el grupo, esto ayuda a

garantizar que todos se sientan a gusto. No reúna a personas que no tienen buenas relaciones entre sí, ino las haga pasar un mal rato!

Cuando un invitado no conoce al grupo, la anfitriona debe presentarlo e integrarlo; si un invitado no tiene con quién platicar o monopoliza la conversación, debe intervenir con sutileza y mezclar los grupos.

El número de personas debe pensarse de acuerdo con el presupuesto, el espacio en la mesa y en la sala de la casa y el equipo del que se dispone. Es una descortesía que los invitados se tengan que sentar en las escaleras o que se complete con la «vajilla del diario» para los invitados de menos compromiso. Cuando se planea un evento deben cuidarse todos los detalles. Si la reunión surge de improviso y usted recibe a un grupo grande en su casa, puede solucionarse con lo que en ese momento encuentre, y en ese caso no se considera una descortesía.

Si el evento es grande, se puede calcular un 20% de margen de más para invitar. Debe tomarse en cuenta que siempre suceden imprevistos, por lo que no asisten todas las personas invitadas. Es indispensable prever el lugar de estacionamiento para los invitados y la vigilancia para que los coches se encuentren seguros.

En la lista de invitados es recomendable llevar un control de cuántos son adultos, cuántos jóvenes y cuántos niños (ver anexo formato lista de invitados). Lo anterior ayuda a definir, en el caso de un servicio para niños y adultos (por ejemplo en una Primera Comuni3n), la distribuci3n de

las mesas: de niños, de jóvenes y de adultos, logrando ambientes propicios para cada grupo.

Si en el evento hay muchos niños, debe pensarse en un espacio amplio y seguro para que jueguen y, si fuera el caso, hasta en la contratación de equipo especial como: juegos inflables, máquinas de palomitas, paletas heladas, etcétera, o en la contratación de animadores como magos y payasos. Si en su mayoría es gente mayor, puede contratarse un cuarteto de cuerdas o un trío, o ambientar con música clásica o instrumental.

### ¿CON QUÉ?

Son los *recursos* con los que se cuenta: humanos, económicos y materiales. Ayuda de servicio; ayuda de los hijos y el esposo; proveedores; presupuesto; espacio para elaborar, preparar y guardar los alimentos; equipo de servicio de acuerdo al menú; tiempo para invitar, comprar, arreglar la casa, elaborar el menú, así como llevar a cabo el arreglo personal.

La familia es un gran equipo, involúcrelos y disfruten juntos todo el evento.

El hombre es de gran ayuda en actividades como organizar el bar para que no falte ninguna bebida, ni lo necesario: hielo, hielera, limones...

Los hijos son un excelente apoyo, asígneles tareas de acuerdo a su edad y atractivas a sus gustos: llenar las bolsitas de dulces, poner la mesa, colocar en el baño de visitas una

cajita con medicinas, recoger sus recámaras, limpiar las cosas de plata, aspirar, etcétera. Si es un momento importante para la familia, las fotos son un recuerdo precioso.

Es conveniente ser realistas en cuanto a lo que se tiene y con lo que se cuenta, no endeudarse con algo que después no pueda enfrentarse fácilmente. Siempre puede suplirse cualquier carencia con cariño, esmero en el cuidado de los detalles, creatividad y buen gusto. El presupuesto no debe ser nunca una limitación para invitar. Se pueden realizar reuniones sencillas sin mayor gasto. Las mesas con infinidad de platos y postres tienden a desaparecer. El motivo para una reunión no debe ser el que la persona se luzca, sino disfrutar de la compañía y conversación de los invitados, enriqueciéndose con el trato de cada uno.

Por más sencilla que sea la reunión, debe cuidarse siempre el refinamiento y el buen gusto en los detalles: un mantel perfectamente planchado, cubiertos y vajilla impecables, casa ventilada y limpia, arreglos florales que alegren el espacio...

Fije la cantidad de dinero de que dispone para realizar su evento, contemple la fecha en la que lo llevará a cabo para que analice si, durante ese tiempo, puede incrementarlo.

Tenga claro el objetivo o motivo de la reunión para definir si será una celebración en su casa o requerirá de la contratación de un lugar especial, como un jardín, un salón de banquetes o un salón de fiestas infantiles.

El presupuesto marca la pauta para decidir: lugar, tipo de servicio, contratación de meseros, número de personas

invitadas, menú, bebidas, arreglos de las mesas, montaje, contratación musical (orquesta, cuarteto, marimba etcétera), contratación de un animador, regalos para los invitados, minardices (pequeños bocadillos dulces, para después de la comida), agua fresca y bebidas refrescantes en tiempo de calor para recibir a los invitados, contratación de un fotógrafo, asistencia de la prensa...

### ¿CÓMO Y QUIÉN?

El punto cinco —*cómo*—, se refiere a los pasos a seguir para lograr el evento. Es muy útil hacer una *lista de actividades* distribuyéndolas de acuerdo a la importancia y orden en que se ejecutarán. Y el paso seis —*quién*— se refiere a la *distribución de funciones* que cada persona desempeñará: quién hará las invitaciones, quién las compras, etcétera. En el formato anexo que se llama «programa de eventos», existe un recuadro que ayuda a concretar cada paso:



<b>DISTRIBUCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>Previas</b>	<b>Quién</b>	<b>Mismo día</b>	<b>Quién</b>
Lista de invitados y confirmaciones	Ericka	Montaje de mesas	Mary Carmen y meseros
Elaboración de invitaciones	Carlos	Recibir invitados	Carlos y Mary Carmen
Entrega de invitaciones	Chofer: Fernando	Servicio de guardarropa	No Hay
Renta de equipo de banquetes	Ericka	Servicio de Valet Parking	No Hay
Elaboración del menú	Mary Carmen	Servir bebidas	Meseros
Pedir banquete	Mary Carmen	Servir alimentos	Buffete
Pedir pastel	Mary Carmen	Vigilancia	Fernando
Contratación música	Carlos	Lavado de vajilla y cristalería	Señora Martha
Limpieza del patio	Fernando		
Compras y lista de chequeo	Mary Carmen		

Saber delegar es un verdadero arte que vale la pena desarrollar (hacerse de un equipo de trabajo, transmitir instrucciones claras y concisas, estar seguro de que se entendieron y que saben realizarlas). En el *¿cómo?*, es necesario preguntar si se saben hacer las cosas o hay que prepararse estudiando o tomando alguna clase, o simplemente pidiendo ayuda a alguien para que las enseñe.

### ¿CUÁNDO?

Es establecer y distribuir las actividades *en el tiempo*, de acuerdo con el tipo de evento: una semana antes, un día antes, el mismo día, en el último momento. Si el evento es muy grande e importante se deben fijar también los tiempos.

Por ejemplo, si se trata de una boda, hay que establecer las actividades que deben realizarse dos semanas antes: confirmar al estilista y al maquillista de la novia y su familia (mamá, hermanas); prever el lugar donde se colgará el vestido de novia; programar quién se encargará de las personas que vienen de fuera de la ciudad. El día anterior a la boda: confirmar los planes del viaje, incluyendo quién llevará a los novios al aeropuerto; ir al salón para el arreglo de manos y pies, etcétera.

Conviene verificar antes de fijar la fecha del evento, que no haya «puente» o una fecha especial, como el 10 de mayo, porque todos sus esfuerzos podrían perderse si sus invitados no asisten.

Las características del clima del lugar no deben olvidarse a la hora de planear. Evite los momentos de mucho frío o mucho calor, o tome las medidas necesarias, como instalación de aires acondicionados, ventiladores o calentadores, que permitan un ambiente confortable. Tome en cuenta si es temporada de lluvias y usted piensa realizar su evento al aire libre: las lonas o carpas son una excelente opción, pero son caras.

### ¿DÓNDE?

Es la *distribución de actividades en el espacio*: dónde recibir a las personas, dónde preparar los alimentos, dónde envolver los regalos, dónde servir las bebidas.

Lugar, hora y fecha se determinan de acuerdo con la estación del año y la conveniencia de nuestros invitados. Se debe evitar que los invitados recorran grandes distancias, como cuando en un evento se realiza la ceremonia religiosa en un lugar y la fiesta en otro.

El número de invitados determina el tipo de servicio y el lugar en que se disfrutará el menú: sentados en la mesa del comedor; buffete en la sala; en un salón o en un jardín contratado si el número de invitados es muy grande. Si se realiza dentro de las horas de la comida, deben calcularse raciones suficientes para que la gente no se quede con hambre.

Cuidado con el sol: sus mesas deben estar bien protegidas con sombrillas o con una lona, para que los invitados no sufran. Si el lugar requiere de algún aviso especial, debe transmitirse a todos los invitados, por ejemplo: una boda en un rancho, tal vez, requeriría notificar a las mujeres no llevar zapatos de tacón alto o muy delgados.

Si el lugar del evento es fuera del lugar de residencia, conviene proporcionar a los invitados datos de los hoteles a los que podrían llegar.

Si se reciben huéspedes en su casa, pueden tenerse algunos detalles en la habitación como: el día de la llegada tener en su dormitorio unas flores o caramelos; no debe faltar una jarra con agua y un vaso; es bueno colocar en el buró unos analgésicos y un buen libro o revista para leer. En el baño, hay que cuidar que no falten: toallas, kleenex, papel de baño, jabón, colonia y si fuera necesario un cepillo de dientes nuevo. En el clóset se deben tener mantas para el frío o repelente para mosquitos, y no deben faltar suficientes ganchos para colgar la ropa.

## DEFINIR EL MENÚ

El menú representa la estructura o eje del evento. Se elige de acuerdo con los invitados y tipo de reunión y, en torno a él, debemos pensar qué equipo requerimos para elaborarlo, y si se cuenta con los cubiertos y platonos necesarios

para el servicio: cristalería, adornos, mantelería, centros de mesa, etcétera.

El menú debe establecerse según el presupuesto, dando preferencia a los alimentos disponibles en el mercado. Analizar si el menú elegido tiene variedad de color, olor, sabor, textura, temperatura, sistemas de preparación y cocción, etcétera. Cuando los invitados son diversos en edad y gustos, procure tener cuidado que los menús no contengan picantes o muchos irritantes. Piense en el grupo de personas a quienes invitará antes de definir el menú: a los jóvenes les gusta lo atractivo y práctico, a los niños les interesa un poco más el juego que la comida, y a los adultos les encanta deleitarse con un buen menú.

Tenga siempre una reserva de sorpresas disponibles, como: latas de ostiones, almejas, pulpos en escabeche, angulas, frascos de caviar, quesos en lata, etcétera, de manera que siempre estén a la mano y listos para recibir a sus invitados. Una lata de chilorio, saca del apuro en cualquier momento. No se olvide de unos buenos dulces: chocolates, mentas, turrone y gócelos en cualquier fecha del año.

Piense en el menú y en que usted pueda disfrutar de sus invitados. No dé algo tan complicado que nunca pueda sentarse a platicar. Si tiene dudas de que el menú sea el adecuado, y es un evento importante, como la invitación del jefe de su marido a cenar, o un compromiso del que depende algún asunto de relevancia, no dude en preguntar a un experto, y asegúrese de que todo armonice. No

experimente con las recetas el día del evento, procure dar un menú probado y de aceptación general.

Las charolas eléctricas ayudan a mantener los alimentos calientes en un buffete. Hay que verificar que los platos y las bebidas calientes estén a la temperatura adecuada.

Los vinos blancos son más fáciles de seleccionar y muy apropiados para cócteles, aunque se puede servir un vino blanco y un tinto con los bocadillos.

Seleccione el menú partiendo del plato fuerte y luego decida qué servirá de botana, entremés, sopa o entrada, guarnición, postre y si quiere ofrecer minardices. Un menú sencillo puede lucir mucho con una decoración cuidada y con detalles como adornar con cebollín picado o en ramas, cerezas, etcétera. En un buffete nunca sirva algo complicado de comer: mole o piezas de pollo con hueso que dificulte a su invitado ingerir los alimentos. Si la cena es buena y suficiente, sirva poca botana, para que la cena se disfrute.

Cuando el cálculo de las raciones son medidas como el kilo, y no se tiene la proporción adecuada para comprar, se pueden solicitar las cosas por piezas, por ejemplo: en lugar de 2 kilos de filete, se pueden pedir 12 rebanadas de filete; de esta manera se tiene un control para evitar los desperdicios. La ración normal de carne por persona es de 120g.

Para frutas y verduras es muy importante que sean de temporada, de lo contrario se las puede hallar a precios altísimos. Si el evento es planeado con mucha anticipación

se pueden ir aprovechando las ofertas del mercado en aquellos alimentos o bebidas que puedan guardarse (el vino, por ejemplo). Pero no pierda de vista el espacio que posee, llega a suceder que cuando quiere almacenarlos, no tiene sitio.

Una vez previsto el menú, hay que preparar la lista de ingredientes por platillo en secuencia de servicio y tomar en cuenta las cantidades, de acuerdo al número de invitados. Después de revisar los ingredientes existentes en el almacén, puede determinarse qué comprar. Prepare su lista de compras por grupos: abarrotes, salchichonería, lácteos, fruta y verdura, otros.

Las bebidas son también parte importante del menú. Deben ir a temperatura adecuada, de acuerdo al tipo de reunión y en combinación con los platillos a servir. Debemos revisar si el equipo del bar con el que contamos es el adecuado. De una botella de vino, salen 7 copas.

En un cóctel, se pueden calcular dos copas de vino por hombre y una por mujer. Si es un cóctel en el que se calcula que las personas se quedarán mucho tiempo, puede aumentarse a tres copas por hombre y dos por mujer. El vino blanco debe servirse frío, su temperatura ideal es de 6 a 8°C. Las copas de vino no se llenan al tope, se sirven tres cuartos de la copa. Siempre hay que tener refrescos o bebidas normales y de dieta, ya que es frecuente que se tomen las bebidas *light*.

Si no se cuenta con bar, coloque las bebidas en un lugar de fácil acceso para prepararlas y servir las, y tenga

todo lo necesario a la mano: vasos, copas, hielo, limones, sacacorchos, sal, etcétera. Se pueden colocar en una mesa de apoyo. Siempre hay que tener bebidas normales y de dieta. Recuerde que un aperitivo es una bebida que se sirve antes de comer y ayuda a estimular el apetito, son por excelencia: el vodka, whisky y vino blanco. El vino también es un aperitivo excelente, por lo general se pueden servir los blancos, rosados y espumosos.

El tequila es un aperitivo de gran aceptación en México, un buen complemento de la comida mexicana. Cuando es la primera vez que se recibe en la casa a un invitado, conviene averiguar cuál es su bebida acostumbrada; es un bonito detalle y la persona estará a gusto.

## CONTROL DEL EVENTO

Para lograr que sea un éxito, es necesario llevar un control y revisarlo punto por punto. Apóyese en formatos como los que se anexan e invente los suyos, le ayudarán a que no falte nada. Los controles tienen resultados positivos cuando se llevan con cuidado y constancia. El primer control, tiene la finalidad de registrar eventos informales y pequeños, sobre todo en aquellos casos en los que es frecuente reunirse con amigos o familiares; serán una herramienta útil para el cuidado de los detalles, como: no repetir siempre los mismos platillos, estar pendiente de los gustos o enfermedades de los invitados, hacer algo especial como



un pastel el día del cumpleaños y cuidar el presupuesto familiar entre otros aspectos. El segundo formato se recomienda para eventos de 30 ó mas personas, es muy accesible en su uso y permite que el anfitrión lleve el control del evento día a día, realizando los cambios necesarios con tranquilidad; se reflejan en una hoja que permite tomar decisiones rápidas, como el menú de acuerdo al número de personas que asistan, la distribución de las mesas, la decoración, el montaje y el presupuesto asignado.

El escribir los comentarios y observaciones al final del evento, ayudará a no volver a cometer los mismos errores y a fijarse en aquello que hizo sentir a los invitados como en su casa.

La aplicación del proceso administrativo en sus eventos (planeación, organización, dirección y control), convierte la hospitalidad en una vivencia cotidiana y un estilo propio, aprovechando los recursos con los que cada persona cuenta para hacer del entorno un mundo más humano, en donde lo ordinario, sea una sonrisa o la solución ante una necesidad, da un valor adecuado a la persona como tal.

Si la hospitalidad se inicia en el hogar, es factible proyectarla a todos los ámbitos en los que el ser humano se desenvuelve y los impregne de un ambiente de servicio en el que la persona retorna a su *ethos* vital.

## BIBLIOGRAFÍA

Alvarado Herroz, Raúl (200). *Origen y evolución de la hospitalidad*. Conferencia en el Seminario de Fundamentos de los Servicios en la Hospitalidad. México, D.F.

*El libro de oro de la etiqueta y las buenas costumbres* (1992). México: Ed. Programa Educativo Visual.

Cfr. Llano, Carlos (2002). «La hospitalidad como una necesidad esencial en el ser humano» en Revista *Hospitalidad Esdai*. Dirección en la industria de la hospitalidad. México: ESDAI, Universidad Panamericana. México, enero-julio. Núm. 1, pp. 41-103.

## ANEXOS

### LISTA DE INVITADOS

EVENTO		TIPO DE REUNIÓN:				FECHA:			
CONFIRMADOS									
Nombre del invitado	INVITADOS				CONFIRMADOS				
	Adultos	Jóvenes	Niños	Total	Adultos	Jóvenes	Niños	Total	
TOTAL:									

Nota: Este formato, permite tener el control del número de invitados por edades. Cuando se tiene un evento grande, de mas de 40 personas es muy útil.

<b>REGISTRO DE EVENTOS</b>		
<b>EVEN TO</b>	<b>INVITADOS</b>	<b>MENÚ</b>

## REGISTRO DE EVENTOS

EVENTO	INVITADOS	MENÚ
Cumpleaños de Javier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suegros</li> <li>• Mónica y José Antonio</li> <li>• Maribel y Lalo</li> <li>• Maru y Marcelo</li> <li>• Lety y Jorge</li> <li>• Coco y Angel</li> </ul> Total somos: 14	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barra de pastas</li> <li>• Ensaladas</li> <li>• Pastel de cumpleaños</li> <li>• Helado</li> </ul>
Despedida de soltera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primas y amigas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Filete en salsa de ciruela pasa</li> <li>• Ensalada de tres lechugas con pimiento rojo</li> <li>• Pie de queso</li> </ul>

PROGRAMA DE EVENTOS

Evento:	Tipo de reunión:		Previstas:
Fecha:	Lugar:	Hora:	No. de personas Confirmadas:
Invitación:	Tipo de servicio:		Presupuesto \$.
		Meseros requeridos:	

Menú		Bebidas	
Botana o aperitivo:	Jugos:	Café	Té
Entremés:			Chocolate
Entrada o sopa:			Leche
Plato principal:	Aperitivos:		
Guarnición:			
Postre:	Refrescos:		
Minardices:			
Equipo especial requerido:	Vinos de mesa:		
Fuente Bibliográfica:	Digestivos:		











	Ambientación
Adornos (centro de mesa, arreglos florales, etc.)	<p><b>Centro de mesa:</b> Macetas blancas con azul con flores de colores.</p> <p><b>Adorno fuentes:</b> 6 Macetas blancas con azul con flores de colores.</p> <p><b>Arreglo mesa principal:</b> Botellas de conservas.</p>
Decoración (colores, faldones, cubremanteles, etc.)	<p><b>Manteles:</b> Color azul rey con cubremantel deshilado en blanco.</p> <p><b>Servilletas:</b> Color azul rey.</p> <p><b>Faldones:</b> Tableados en color azul rey.</p>
Música:	<p>Contratar trío "Armonía Azteca" de 3.00 a 6.00 p.m.</p>
Detalles:	<p>Entrega de reconocimientos al personal</p>
Suministros:	<p><b>Baños:</b> Papel sanitario, toallas, jabones, kleenex.</p> <p><b>Cocina:</b> Servilletas de papel, vasos desechables, secadores, fibras y detergente.</p> <p><b>Otros:</b> Franelas, jergas, escoba</p>

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.