

# Enhancing Restaurant Service at Escuela Agrícola

An Interactive Qualifying Project



Brianna Heisler  
Robert Lederman  
Rachel Wambach

**fundación  
paraguaya**



**WPI**

PROJECT ADVISORS: ROBERT TRAVER, DOROTHY WOLF-BURT  
SUBMITTED MAY 2, 2017

## Table of Contents

Abstract.....	1
Authorship.....	2
Acknowledgements .....	3
Executive Summary.....	4
Introduction.....	6
Background.....	8
Paraguayan People.....	8
Paraguayan Economy.....	8
Education and Poverty in Paraguay.....	9
Fundación Paraguaya.....	10
Escuela Agrícola San Francisco.....	10
Hotel Cerrito.....	11
Hotel Cerrito Restaurant Service.....	12
Restaurant Service Etiquette.....	14
Hospitality Curriculum.....	15
Interactions with Students and Staff.....	18
Conclusion.....	18
Methodology.....	19
Research.....	19
Interviews/Focus Groups.....	20
Training Program Development.....	21
On the Job Training.....	22
Revision.....	24
Findings.....	24
Paraguayan Restaurant Service.....	24

Hotel Cerrito Restaurant Service.....	24
Customer Satisfaction.....	25
Interviews.....	26
Classes.....	27
Findings Conclusions.....	27
Results.....	28
Server Training Program.....	28
Trained Student Servers.....	30
Improved Customer Satisfaction.....	31
Conclusions and Recommendations.....	31
Bibliography.....	33
Appendices.....	35
Appendix A: Project Timeline.....	35
Appendix B: Server Training Program Design Matrix.....	35
Appendix C: Customer Satisfaction Survey.....	36
Appendix D: Customer Satisfaction Data.....	36
Appendix E: Interview and Focus Group Records.....	37
Appendix F: Plan de Estudios.....	40

**Abstract**

To augment the self-sustainability of Escuela Agrícola San Francisco de Asís, the team sought to improve the profitability of the student-run restaurant. The team aimed to increase the number of customers of the restaurant by improving customer service. Research of restaurant service in Paraguay and at the Escuela was conducted. The information gathered was used to develop an interactive training program, consisting of five video lessons with accompanying discussion questions, activities and worksheets. This program aimed to improve the restaurant service provided by the students.

## **Authorship**

All team members contributed equally to the research, interviews/conversations and observations. The video filming and server training were carried out collaboratively. The writing of the report, including editing for structure, grammar and content was carried out by all members of the team.

**Brianna Heisler:** Bri was the primary author of the training video scripts one, two and three. As the strongest Spanish speaker on the team she also contributed greatly to the interviews and conversations to gather information at the school. In addition, Bri created the final project presentation and script.

**Robert Lederman:** Robbie was the sole editor for all of the training videos produced.

**Rachel Wambach:** Rachel was the primary author of the written *Plan de Estudios*. She also wrote the training video scripts four and five. She served as a note taker during the interviews and conversations.

## **Acknowledgements**

We would like to express our gratitude to the many individuals who contributed to the successful completion of this Interactive Qualifying Project. Our project would not have succeeded so well without the following contributors:

- **Doctor Martín Burt** for hosting us in Paraguay and allowing us the opportunity to work with the Fundación Paraguaya at the Escuela Agrícola San Francisco.
- **Doctor Robert Traver** for advising and guiding our project and report throughout the whole process.
- **Señora Dorothy Wolf** for guiding our project along the way and helping us overcome the cultural and communication barriers we encountered along the way.
- **Director Luis Cateurra, Professor Martina Caballero and Professor Marysabel Aquino** for answering our questions and guiding us along the way regarding what the school and its students needed as far as restaurant training.
- **Professor Solange Maria Ríos** for aiding in the revision of our Spanish deliverables.
- **The students of Escuela Agrícola** for participating in our training and serving as our actors, actresses and photography subjects for the training videos and guide.

## **Executive Summary**

Economic isolation and stagnation contribute to a high incidence of poverty in Paraguay. A lack of accessible education in rural Paraguay perpetuates this poverty. The Escuela Agrícola San Francisco de Asís, part of Fundación Paraguaya, combats rural poverty through technical training for high school students. Functioning self-sufficiently, the school operates multiple businesses, including the Hotel Cerrito, its largest source of income. Service, provided by students, at the adjacent restaurant was minimal. The school's hospitality curriculum lacked a concrete restaurant service training program. This project developed a training program, with lesson activities and accompanying training videos to address service shortfalls.

The team acted in phases of research, development, and implementation. Several Paraguayan restaurants were observed to provide context for service standards in the country. The restaurant service at the school was then analyzed to set a baseline. Qualitative methods included interviews, discussions, and unobtrusive observation. Information gathered covered the operations of the school as well as the perspectives of students and teachers.

After primary research was conducted, development of a lesson plan began. Lesson activities such as skits, and discussion questions were developed. A series of accompanying videos were written, shot, and edited in tandem with day-to-day training of the server students. Success was gauged via customer feedback surveys and observational analysis.

Paraguayan service was found to be significantly more relaxed and impersonal compared to American service. At the start of the project, service at the Hotel Cerrito restaurant was determined to be average or good based on customer feedback. The problem with the service was found to be a lack of proper training due to lack of time and resources on the part of the staff.

Communication lapses caused confusion frequently. Students interviewed understood the importance of improving the restaurant service; they were not ignorant to the many benefits.

To gain an understanding of the teaching at the school, the team attempted to attend classes multiple times, but the professor was too busy to lecture on those days. The findings provided context for the service discrepancies at the school and allowed a multifaceted project goal to develop. The project goal became to improve dining room and server appearance, enhance interaction with customers, and enrich marketing of the student-produced food.

The final product created through the project is threefold: a server training program, a trained group of student servers, and a heightened customer experience. The guide is a written document containing five lessons. Activities, discussion questions and a series of self-produced videos are included. The training of student servers developed a service team that will act as mentors to future students. The training has already lifted the level of service in the restaurant. Customer satisfaction, according to surveys, improved notably.

The team managed to create an inclusive program for the teaching of restaurant service that can be used at the Escuela for years to come. The team recommends the training program is taught in its entirety to first year students, just before they begin to work in the restaurant. Future projects can capitalize on the many opportunities for improvement that remain.



## **Introduction**

Paraguay is a landlocked country in the center of South America with a unique culture and society. Isolation and lack of resources has constrained the country economically. Despite recent growth in the economy, the country still lags behind. Its GDP per capita of 4,080 USD is much lower than neighboring countries (World Bank, 2016). Moreover, its GDP per capita fails to demonstrate the unequal distribution of wealth among citizens. Approximately 35% of the population lives below the poverty line (Central Intelligence Agency, 2017). The poverty manifests as socioeconomic inequality and is largely caused by lack of education, especially in rural areas. Traditional rural schools in Paraguay have unreliable funding and provide insubstantial education.

In contrast, Escuela Agrícola San Francisco de Asís attempts to alleviate poverty through a more focused approach to rural education. The Escuela is a self-sufficient school outside the capital city of Asunción. The school is run by Fundación Paraguaya, a non-governmental organization that has been working for over thirty years to combat poverty in Paraguay. Escuela Agrícola contributes to the fight against poverty in Paraguay by providing “top-quality technical, agricultural, and business education to students with limited resources” (Fundación Paraguaya). The Escuela is self-funded through small businesses such as an organic vegetable farm, dairy farm, cheese factory, and hotel. Through these businesses, the school provides for itself while teaching entrepreneurial skills. The success and growth of the school are dependent on the welfare of its businesses.

One of the businesses within Escuela Agrícola is the Hotel Cerrito. The hotel is the largest source of income for the school (Gonzalez, Tose, Vasquez, & Zarate, 2016). Despite its financial importance, potential for improvement always remains. Specifically, this project

focused on optimizing the restaurant service. Service in the restaurant was sub-par, as the school curriculum lacked adequate server training.

The team developed a restaurant service training program for Escuela Agrícola. In addition, the team performed on-the-job training with the server students to implement the curriculum. The project aimed to improve service in the restaurant to enhance the overall experience of customers. Improving customer experience correlates to an increase in repeat customers. Satisfied customers will then recommend the Hotel Cerrito to others, further increasing revenue.

The project consisted of research, lesson guide development, training, and revision phases. Each phase identified and addressed problems in the Hotel Cerrito restaurant. Research directed the team from a cultural and an educational standpoint. The training videos and activities were tailored specifically to Paraguayan norms. The needs of the students and teachers at the school were taken into account. It was acknowledged that the team's presence intended to assist the teachers- not replace them. To analyze the effectiveness of the project, customer experience was gauged. Customer satisfaction pre- and post-project was used to measure success quantitatively.

The team generated a restaurant service lesson guide for the professors to use in future years. Additionally, a number of current restaurant students were trained in proper restaurant service in order to implement the program. The team instilled Escuela Agrícola students with skills to improve profitability in their restaurant and empower them with marketable job skills for their futures.

## **Background**

### *Paraguayan People*

Paraguay, a country of almost seven million people, hosts a unique culture. Most of the population of Paraguay today is the result of immigration from Europe, North America, and Asia (Lambert & Nickson, 2013). The native population of Paraguay has become small compared to the number of foreign immigrants. Subsequently, most of the population today is mestizo (Lambert & Nickson, 2013). Despite the heterogeneity, Paraguayans maintain a strong cultural identity. Paraguayan people are known to be genial and family-oriented. Paraguayans are “impressionable and obedient, even humble [when treated] with kindness and given fatherly advice and encouragement” (Lambert & Nickson, 2013). Paraguayan life proceeds at a relaxed pace compared to more business-oriented cultures. The development of human relationships is prioritized over the completion of tasks or work. Overarchingly, there persists a strong sense of *paraguayidad*, or what it means to be Paraguayan, among the varied peoples of the country.

### *Paraguayan Economy*

Despite a history of economic stagnation, Paraguay’s economy improves steadily. Over the past ten years the economy experienced an average growth rate of 5% (World Bank, 2017). The income of the lowest class in Paraguay also increases annually. However, in 2016 the GDP per capita in Paraguay was only 4,080 USD. As such, Paraguay still trails similar countries such as neighboring Brazil, Argentina, and Uruguay (World Bank, 2016). The failure of the economy to thrive can be partially attributed to a lack of easily-exploitable resources, such as oil or metals. While the nation makes use of its fertile countryside for crops and livestock, agriculture comprises only 26.5% of the labor force. The majority of the labor force (55%) is in the service

industry. Despite a focus on the service economy, 34.7% of the 6.6 million citizens of Paraguay live in poverty (Central Intelligence Agency, 2017). Poverty has an immeasurable impact on the population of Paraguay.

### *Education and Poverty in Paraguay*

Rural Paraguayans are most vulnerable to poverty, and they represent the largest fraction of people affected. The impoverished especially includes those of native descent. The difference in livelihood between city residents and *campesinos*, or rural peasants, is stark. Social and economic inequality in Paraguay is a self-serving cycle that keeps much of the poor impoverished. The inequality and subsequent poverty in Paraguay can be improved with education. Proper schooling has the ability to increase the income of the poor, increase country productivity, and decrease social inequality. Based on 2015 data, rural Paraguayans earn on average \$350 USD monthly, where the minimum wage is \$363 USD (La Dirección General de Estadística, Encuestas y Censos, 2015). Many of the students that attend Escuela Agrícola are from rural areas of Paraguay. With education and training, students hope to be able to improve their chances of future success. Unfortunately, the route to education and freedom from poverty is often unreachable. Most schools in rural areas are underfunded and do not teach pertinent, employable skills. Families are unable to pay to attain better education. In 2015 the United Nations reported that only 38.8% of Paraguayans over the age of twenty-five have some secondary education (United Nations Development Program, 2015). Many organizations within Paraguay are working to improve education and subsequently reduce poverty.

### *Fundación Paraguaya*

Fundación Paraguaya is one organization that works to reduce poverty in Paraguay. For thirty years the Fundación has enabled thousands of families to bring their income above the national poverty level (Burt, 2013). From 2013 to 2016, the Fundación helped 16,000 families overcome poverty based on their income (Fundación Paraguaya, 2016). In the words of the founder, Martín Burt, “Poverty is a very complex thing because on the one hand it’s a lack of assets but it’s also a lack of knowledge” (Maak & Stoetter, 2012). The poor need to be empowered to help themselves. With a large focus on empowering the poor with education, the lack of access to quality education in Paraguay is being directly addressed by Fundación Paraguaya.

### *Escuela Agrícola San Francisco*

A large part of the Fundación’s educational efforts in Paraguay is the self-sufficient Escuela Agrícola San Francisco de Asís. The Escuela is located forty-seven kilometers outside the capital city of Asunción. The school has a 153 acre property. Tuition and board is provided to around 150 high school boys and girls. These students come mostly from rural Paraguay, although some are from other countries, such Bolivia and Ecuador. The mission of the school is to “promote rural development through providing top quality technical, agricultural and business education to students with limited resources” (Fundación Paraguaya, 2016). Students who graduate from the Escuela after three years receive a Bachillerato Técnico Agropecuario, which is a state-recognized agricultural diploma. Jointly, they receive a hotel and tourism technician diploma. By providing entrepreneurial training coupled with formal schooling, the Escuela empowers students to create their own employment and transform their communities.

The school runs on an educational model funded entirely by the sale of goods and services produced by its students. Each day, half of the students learn in the classroom while the other half work in the field, running the various businesses. Businesses within the school are related to market demand and include a hotel, dairy farm, and organic produce farm, and cheese factory among others.

Through these businesses, the Escuela has been financially self-sufficient since 2007. By supplying its own funding, the school avoids reliance on government money. Self-funding also prevents denial of students based on inability to pay. The Escuela Agrícola therefore relies on the success of its businesses. Improving business aspects of the school will lead to greater success and growth.

### *Hotel Cerrito*

The Hotel Cerrito is the major revenue source at the Escuela Agrícola, accounting for 40% of income (Mckinney & Unwin, 2012). The hotel provides lodging, along with activities, a pool, a restaurant, and a conference center for up to two hundred guests.

During their stay, guests have access to meals through the hotel restaurant. Meals are reasonably priced and served from 7:00 to 20:30. Options include breakfast, *medio mañana*, lunch, *merienda*, and dinner. The lunch and dinner menus have multiple courses, including bread, a main entree, salad, and dessert. Nearly every dish is made using ingredients entirely from the school. Generally, one choice for the main entree, chosen by the manager or chef, is offered. Common Paraguayan dishes such as *sopa paraguaya* and *milanesa* are frequently served alongside juice and water. Meals occur in the dining room where tables are set based on the number of guests eating. During the team's time at the school the actual dining room and kitchen

were under construction. Therefore, the church was being used as a temporary dining space (Fig. 3). Due to the temporary kitchen being about a 200 meter walk away, meals were always served by buffet for practicality.



Figure 3. Buffet and temporary dining space at Escuela Agrícola

Meals are normally served by plate when the number of guests is small or by buffet when the number is larger. The students of the school rotate as the restaurant servers. Management is provided by a third year (graduating) student monitor and a permanent staff member. While the basic system governing food service was in place for the hotel restaurant, there were several improvements that could be suggested.

#### *Hotel Cerrito Restaurant Service*

The service provided in the Hotel Cerrito restaurant prior to the project was basic. For the students, most of whom grew up in poverty without the privilege of attending restaurants, waiting tables did not come as second-nature. No proper training existed to catch them up. According to WPI students from previous years, “the delivery of dining service did not meet

restaurant standards. There was [minimal] communication between servers and guests and an overall sense that the serving staff was not paying attention” (Gonzalez, Tose, Vasquez, & Zarate, 2016). They reported that the Hotel Cerrito servers did not talk to the customers frequently enough. When entering the dining room, guests did not know where to sit because no host(ess) was present. Often the customers were not asked what they would like to drink or even brought beverages at all. Food was simply served without direction or inquiry toward guests. Then, servers were commonly not seen again until it was time to remove dirty dishes (Vasquez, personal communication, 2017). The servers did not check on the customers to make sure their food was acceptable or if anything else was needed.

Minimally, the students needed to learn to direct clients on a basic level. Furthermore, there was a missed opportunity to provide customers with a special experience. Escuela Agrícola is a unique environment where students run their own businesses. Much of the food served in the restaurant is grown by the students themselves. If the students were to note the origin of the food and be more personable, it would greatly improve customer experience. The guests could then better understand the opportunities given to the students at the school and recognize their contribution to the community as a customer. Ultimately, the restaurant service at the Hotel Cerrito needed to be improved so the restaurant could contribute more to the financial success of Escuela Agrícola.

There was already a designated hospitality teacher at the Escuela. The class already had a determined structure, format, and pace. However, it was reported that the quality of the lessons was insufficient (Wolf, personal communication, 2017). For students who never eat in restaurants, hands-on, practical learning is paramount. “Using visuals and examples works much better than textbooks,” however, teachers at the Escuela had not utilized such options (Traver,



personal communication, 2017). Simply reading and lecturing could not wholly demonstrate ideal restaurant service.

The optimization of server training at the school intended to endow students with skills to make the Hotel Cerrito restaurant service more pleasant. Subsequently, the appeal of the restaurant to guests could increase. Additionally, students could use these marketable skills for future jobs that would allow them to make a living wage. The hospitality skills taught to the students needed to be based on Paraguayan cultural norms for restaurant service. The primary customers of the hotel and restaurant are Paraguayans- business people or families of students. Some international guests stay at the hotel, but Paraguayan hospitality norms were the most appropriate to teach.

### *Restaurant Service Etiquette*

Restaurant service in Paraguay is similar to that in North America and Europe, in certain aspects. The waiter first serves bread and drinks. He or she then takes the food order and when it is ready, serves the customer. Standard etiquette dictates that food is served from the left and removed from the right of the customer. When customers are finished eating the plates are cleared from the table. Beyond these interactions, the differences in service become apparent. A large difference between American and Paraguayan service is evident in the relaxed restaurant experience in Paraguay. Often, in Paraguay, drink service alone can take up to forty five minutes. At the end of the meal, the Paraguayan server will never rush a customer. Clearing food prematurely or bringing the check unasked for are not in line with etiquette. In Paraguay, if the server is needed, the customer must make eye contact and subtly raise their hand. The server will not come to the table unasked for. Therefore, a good server in Paraguay must balance the relaxed

pace with an appropriate frequency of making eye contact with customers. In summary, there is much less interaction between the server and customer in Paraguayan restaurants. However, in the restaurant service of any country, small details can elevate service from acceptable to exemplary.

The server role, while integral, is only one component of a broad customer service team. Critical roles such as the host, server, busser, and cashier work together to create positive customer experiences. Cohesion among the roles in the restaurant is tantamount to creating a great customer experience. The Hotel Cerrito restaurant does not have enough students to fill all of these roles. Instead, multiple roles are filled by one person based on the needs of the restaurant. Therefore, the student servers at the school need to know how to fill various customer service roles in unison.

Banquet service is another important aspect of hospitality. Less communication is required between the servers and guests because proceedings are predetermined. Instead, the main server role is to set up, serve food, and clean up (Scola, personal communication, 2017). Nevertheless, servers still need to be attentive and available to the guests. The same common etiquette as described above should be used when serving drinks and clearing dishes. It is apparent that many of these common etiquettes are not performed in the restaurant at Escuela Agrícola.

### *Hospitality Curriculum*

An effective method was needed to teach the students at Escuela Agrícola to serve properly in a restaurant. “Experiences in other Latin American countries suggest that...lecturing (or frontal teaching) is not suitable for students from low-income families” (Schiefelbein, 2005).

Active learning engages students and produces better outcomes. However, teachers at the Escuela Agrícola predominantly used traditional lecturing methods.

Prior to arriving in Paraguay, the team conducted research on the hospitality program at Worcester Technical High School, in Massachusetts. There, a successful curriculum for hospitality has been implemented. Worcester Technical High School follows a *Vocational Technical Education Framework* set by the Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education. The curriculum includes standards and achievements for graduation requirements. Learning outcomes for the *Hospitality Management Framework* include “apply quality customer/guest service techniques”, “demonstrate dining room/room service activities”, and “demonstrate an understanding of managing a business” (Mass. Dept. of Elementary and Secondary Edu., 2014).

Donna Scola is the Hospitality Department Head at Worcester Technical High School. She has been in this position for three years and has also served as a technical teacher contributor to the Massachusetts *Hospitality Management Framework*. The purpose of her program is similar to that at the Escuela Agrícola. Many of the students at Worcester Technical High School come from a background of poverty. Some have never eaten in a restaurant. The students alternate every other week between academic studies and vocational work, just like in the Escuela. For the vocational work, there is a full service, 120-seat restaurant at the school, open to the public. The students fulfill all positions in the restaurant from managers to servers and bartenders. The program utilizes a team teaching method. The older students work in the manager position to organize teams of younger students. Within these teams, the second and third year students teach skills to the first year students. The teams encourage the students to

collaborate and understand skills better. With all of this practice, most of the learning is hands-on, working directly with customers. Scola described her program as being 80% hands-on.

The remaining 20% of learning occurs in the classroom. In this “related theory” class, the students utilize a culinary and hospitality textbook. The students complete reading and vocabulary work from the book. Flexibility and creativity is fostered through projects, such as menu design or event planning. Projects are presented in order for students to practice their speaking skills. Additionally, the students sometimes practice hypothetical scenarios such as customer complaint situations. Scola stressed the need for “differentiated learning”. The use of reading, writing, visuals, and real life practice gives each student the opportunity to learn in his or her own way (Scola, personal communication, 2017).

According to Scola, “the basic (hospitality) skills should be able to be picked up in a couple of weeks. Then it is just fine tuning” (Scola, personal communication, 2017). The students are immersed in the restaurant with real customers to practice. No previous experience is needed for them to start. They observe the older students on their team and learn by doing. The students start with the basic serving skills and then build upon them.

Motivation for the students to learn often comes from shadowing professionals in the industry. The Worcester Technical High School students work with local businesses. “When students work with professionals in the industry they get excited. They see the money coming in and the skills in use” (Scola, personal communication, 2017). Shadowing allows the students to realize a possible future job outcome available to them if they work hard at school.

Many of the concepts from the Worcester Technical High school hospitality program were used to develop the restaurant training program for Escuela Agrícola.

### *Interaction with Students and Staff*

Cultural sensitivity was a primary concern when working in Paraguay. It was important to emphasize the value of personal connection when forging working relationships. Paraguayans are “unlikely to be open with strangers or persons in authority” (Lambert & Nickson, 2013). The first week in Paraguay focused on developing relationships with colleagues and partners. The rule followed was: “become friends with them first,” and a successful working relationship will ensue (Vasquez, personal communication, 2017). “Begin by discussing mundane topics that have nothing to do with what one really wants to know about” (Lambert & Nickson, 2013). Mutual trust has to be developed in order to ensure an open mindset with Paraguayan people in a business context.

It is important to be direct but passive in interviewing and questioning. Similarly though, it is important to take answers lightly. “(A Paraguayan) almost always responds in an uncommitted way, or even completely denies what is being asked of him”; as such questions may require repeating or altered phrasing (Lambert & Nickson, 2013).

Additionally, the Paraguayan sense of time differs from that in the United States. Business matters take on a relaxed pace. Frequently, meetings begin half an hour later than scheduled. Overall, development of strong working relationships in Paraguay is more time-consuming than in the United States. However, adapting to the norms abroad proved beneficial for the team on a long term basis

### *Conclusion*

Evidently, Escuela Agrícola makes a significant contribution to Paraguayan youth. However, there remains a constant need for improvement at the school. The restaurant was

lacking a high standard of service from the students. To endow students with skills and bring in more business, the team developed a training project to improve restaurant service at the school, while maintaining the importance of cultural sensitivity.

## **Methodology**

Phases of research preceded the development of a server training program. The implementation of the training program was complemented through on-the-job training. All aspects of the project were tailored specifically for Escuela Agrícola. A timeline of the project can be seen in *Appendix A: Project Timeline*.

### *Research*

Once in Paraguay, various types of restaurant service were explored. Restaurants researched ranged from fast food to fine dining and included cuisine from many ethnicities. Restaurants in different regions, from Asunción to rural areas, were observed. Cultural norms and trends were noted. Upon determination of restaurant standards, the team drafted pertinent skills into the server training program for the Escuela students.

Research was also performed on site at the Escuela Agrícola. The team sat as customers in the Hotel Cerrito restaurant, on various occasions, to observe the service firsthand. The team also observed, as a third party, the food service for some large groups visiting the hotel during the project. A focus group was conducted with six fellow WPI students following their dinner experience in the restaurant.

The team subsequently worked alongside the student servers during the first week to determine their daily schedules and tasks. Aspects to be improved were documented. Using

observational methods, the team collected qualitative data from the restaurant. With several Paraguayan restaurant experiences as context, all aspects of the restaurant service were observed with as little bias as possible. To analyze the qualitative data, the team used “interpretative approaches”, as described in *Qualitative Research Methods for the Social Sciences* by Berg and Lune. The data collected was “transcribed into written text for analysis” (Berg & Lune, 2012). Once in text, the data was analyzed for patterns and repetitions. For example, more significance was ascribed to actions performed by all servers than to actions performed by one server longitudinally. The analyses were used to ensure the training program excluded anything redundant or irrelevant to the Hotel Cerrito restaurant specifically.

#### *Interviews/Focus Groups*

Inquiry was conducted with the teachers and employees of the school to understand what they sought to gain from the project. Unstructured interviews were performed during the first two weeks at the school, after a working relationship was developed. Group meetings were carried out with the team advisors, the director of the school, and the professors involved with the hospitality education. The conversations set goals for the project that aligned with the goals of the Escuela. Additionally, the conversations explored methods to ensure the long-term feasibility and sustainability of the project.

Professora Martina Caballero, one of the professors of the hospitality program, was interviewed directly using a *semistandardized interview* format. The interview had predetermined questions, but was sufficiently relaxed so “the interviewers (were) allowed freedom to digress” (Berg & Lune, 2012). The format permitted flexibility based on the

interview direction. Through this interview, preexisting teaching methods became familiar, along with the changes Professora Caballero desired.

The team also explored the student perspective of the restaurant service. It was important for the team to understand student sentiments about the restaurant service. The team first met the students on a casual, friendly level. Questions were posed to the students throughout everyday conversations. Student attitudes, understanding, and willingness to learn were gauged. Additionally, the hospitality students attended a group meeting with the director of the school and the team. The purpose of the meeting was to debrief the students on the intent of the project. The meeting effectively convinced them of the benefits to working jointly with the team for a shared goal. Furthermore, the team gained insight into the students' backgrounds and the lack of training among them. Often, the students responded unclearly or with contradicting answers during conversations. To overcome such discrepancies, follow up conversations were facilitated. Maintaining an open discussion allowed the team to verify responses and obtain clear answers. Continuing conversations compensated for the tendency of Paraguayans to change answers or avoid answering negatively. Complete confidentiality was maintained with all student responses, out of sensitivity and discretion. All attempts were made "to remove from the research records any elements that might indicate the subjects' identities" (Berg & Lune, 2012).

### *Training Program Development*

As research was completed, the team began the next phase of the project. Development of the lesson program needed to engage the students while remaining usable for the school in future years. All of the information from the previous research was incorporated. Many of the ideas from Worcester Technical High School's hospitality program were used. A guide for five



lessons, each with an accompanying training video, was developed. The training videos were all filmed at the school. The team brought the basic video equipment. All videos were in Spanish. The students of the school were engaged in the filming process by acting as servers and customers. The videos intended to serve as demonstrations of exemplary restaurant service. Additionally, the digital videos provided a long-term record and reference for teachers and students. The school has available computers and screens to show the videos to students. The video series will be used for lessons in future years.

Each lesson within the study plan is accompanied by one of the videos. Discussion questions or an activity for the professor to lead are provided to follow each video. The Johnson & Wales *Culinary Essentials* textbook provided many scenario ideas. The Escuela had paper and printing materials so a physical lesson guide could be delivered.

Each aspect of the training program had its own strengths and weaknesses, as shown in *Appendix B: Server Training Program Design Matrix*. When combined, the final program covered the weaknesses of each aspect and left a strong end result. Differentiated learning was incorporated, as each part of the lessons appealed to different student learning styles.

Throughout the development of the training program, it was presented incrementally to the teachers of the school. Feedback was used to structure the program along the way.

### *On the Job Training*

While the lesson guide was developed, the team also provided on-the-job training to the students working in the restaurant. Practical training served to ready a number of students to pass along their knowledge to future students. The hands-on training intended to complement lessons

in the classroom. The team worked with the students in the restaurant on most days for the final month of the project.

Part of the hands-on training included serving a meal to students. Roles were reversed and the team members acted as servers while the students were “customers”. The meal was an opportunity for the students to witness exemplary restaurant service, something many of them had not experienced previously. The service that day set a standard was set for the service at the Hotel Cerrito restaurant. After the meal, a discussion was started among the whole group of third-year student monitors, the school’s director, and the restaurant manager.

The primary focus of the hand-on training was placed on an alumnus of the school. Señor Amalio Caballero works as a full-time employee for the restaurant. He was targeted a possible mentor for the student servers in the restaurant. The team worked with him extensively to develop his serving skills and knowledge, with a secondary focus on managing the students.

As the team worked with Amalio and the students, tips and changes were slowly introduced. The first week, the team worked on the setup of the dining room. Small improvements, such as the addition of flowers on the tables and the implementation of labels for the food on the buffet, were introduced. Checklists were provided to give the servers a tangible list of tasks. Then, the topic of communication with customers was introduced. The team practiced with the servers to provide examples of appropriate manner of discourse with customers. The practice also developed prompt communication as a habit. To make greeting and interacting with customers feel more natural was an important task within the project.

## *Revision*

The final part of the project consisted of analysis of success. Success was quantitatively gauged based on feedback from restaurant customers. During the second week of the project, the team set up a survey and suggestion form for use in the restaurant. These small paper surveys were placed on tables in the dining room during guest meals. Questions were posed to rank various aspects of the service on a one to five scale. The self-administered surveys were anonymous because the subjects remained nameless (Berg & Lune, 2012). Success was determined based on a change in ratings from before to after the project. The customer survey can be seen in *Appendix C: Customer Satisfaction Survey*.

## **Findings**

### *Paraguayan Restaurant Service*

From observational studies in various Paraguayan restaurants, the team developed a baseline expectation of service. It was determined that the restaurant service in Paraguay is much more relaxed and impersonal than service in the United States. The servers do not introduce themselves to the table. It often takes up to half an hour just to receive drinks. Often the waiters are difficult to track down at the end of the meal in order to get the check. Based on American standards, excellent service was difficult to find in Paraguay.

### *Hotel Cerrito Restaurant Service*

Service in the Hotel Cerrito restaurant itself was observed over the first two weeks. From eating in the restaurant, working with the student servers, and observing outside parties, the team determined the main areas that needed improvement. First, the customers needed more

information from the servers. Upon entering the dining room, the guests received no greeting nor any indication of where to sit. This frequently resulted in confusion. Following, the guests were never informed of the menu selection, nor that they should serve themselves at the buffet when ready. Guests with dietary restrictions were left with no information about the contents of the food. This posed a problem for the vegetarian customers, notably. When asked, the servers often did not know what the food contained. Further, there was often no server present in the dining room while guests were eating. When something was needed it usually took more than five minutes for a server to be present in order to respond. Finally, small touches were lacking, such as centerpieces on the tables, name tags for the servers, and general cleanliness of the restaurant. The source of the problems was a lack of communication combined with a lack of set standards.

### *Customer Satisfaction*

Service in the Hotel Cerrito restaurant was additionally assessed quantitatively based on customer satisfaction. Written customer satisfaction surveys, assessing various aspects of the restaurant on a scale from one to five (five being the best), were obtained from guests at the restaurant. Initially, scores for all aspects averaged three or four, indicating good or very good service. The survey data can be seen in *Appendix D: Customer Satisfaction Data*. The scores were indicative of the low expectations for restaurant service in Paraguay.

For more qualitative data, a focus group was conducted with a group of American students following their meal. The opinion on the service from the WPI students was more negative. They felt the service was impersonal. The vegetarians among them were disappointed that the servers did not know what food was vegetarian. The group did not want to return to the restaurant based on their experience.

## *Interviews*

Additionally, from unstructured interviews with the school employees and teachers, the main needs of the restaurant were evaluated. According to Profesora Martina Caballero, serving five meals a day is highly involved, but only a few servers are available to work. In her class, she often uses the internet and videos to teach. Profesora Caballero teaches a combination of general high school classes, hotel, tourism, and gastronomy. The restaurant service does not have a designated section. In interviews, she expressed a desire for relatable material for the students. She was interested in hands-on practice, but seemed unsure of how to implement it herself due to budgetary and time constraints.

Additional unstructured interviews were conducted with the students of the school. It was discovered that out of the eight hours of scheduled class which Profesora Martina teaches each week, she often only attends around two of the hours. The students expressed that she is busy and frequently lacks time to attend. She sends the students PowerPoints and homework in place of class. The team interpreted her absences as one of the discrepancies between the classroom and practical restaurant work.

Through talking with the students who work in the restaurant, it was found that they often do not know how many customers are eating for the day, what the menu is, or where items they need are located.

One of the head servers communicated that he understands that if the restaurant experience improves then customers are more likely to return, benefitting the school. All interview/conversation notes and transcripts can be found in *Appendix E: Interview and Focus Group Records*.

### *Classroom*

The team attempted twice to attend one of Profesora Caballero's classes; both times class was not held. Profesora Caballero never arrived to the classes, confirming conversations with the students. Profesora Caballero remains busy with tasks while she runs the hotel and restaurant. She often has other priorities than teaching the class in person.

Unexpectedly, in the last week of the project the team discovered that there was an additional professor. Profesora Lucia Amarilla is the main teacher for the restaurant service. She also serves as the full time staff member to supervise the restaurant operations. She was on maternity leave until the last week of the project. The team was never informed of Profesora Amarilla or her role before the last week.

### *Findings Conclusions*

General Paraguayan restaurant findings, combined with Hotel Cerrito customer input, allowed the team to put the Hotel Cerrito restaurant service into perspective. The needs and wants of the students were also taken into account. While many areas of the Hotel Cerrito restaurant were acceptable according to Paraguayan standards, there was still much to improve. The overarching goal of the team became to improve appearance and communication in order to create a customer experience in the Hotel Cerrito restaurant. The overarching goal included:

1. Improved dining room and server appearance
2. More interaction between the servers and customers
3. Marketing the school's homegrown and student-produced food products

## **Results**

The final results of the project consisted of a server training program, a pre-trained group of students, and an improved customer service experience. These were left for the Escuela Agrícola to continue developing in the future.

### *Server Training Program*

The final tangible product of the project was a series of five videos, and an accompanying lesson guide. The program was split into five lessons:

#### **1. Lesson one: Introduction, expectations and obligations**

A brief introduction to the project, why it is important to improve restaurant service, and the expectations and obligations of serving in a restaurant.

#### **2. Lesson two: Interaction with clients**

All of the basic actions and interactions involved with serving a table of customers. From greeting them at the door to clearing the table at the end.

#### **3. Lesson three: Appearance of the server and the dining room**

The professional appearance of a server, how to clean and prepare the dining room, maintaining a professional environment for guests.

#### **4. Lesson four: Serving larger events**

The differences between serving a small group and a larger group. Plate service versus buffet.

## 5. Lesson five: Additional tips, summary, and review

Small tips to elevate service from basic to excellent. Includes a review of the previous videos as well.

Each lesson included, first, a training video. These videos intended to show the students what was expected of them. The videos included narrator segments, along with demonstrations of skills and tasks. The videos can be viewed at: <https://tinyurl.com/hotelcerrito>

Each video was accompanied by activities in the *Plan de Estudio* guide. Discussion questions were provided to encourage conversation and critical thinking from students. Questions and possible answers were provided for the teacher to facilitate conversation. For some videos, skits were provided as a hands-on method for the students to practice the skills in the videos. Pre-written scripts, with server and customer roles, were provided. For other videos, open-ended scenarios were used for students to creatively problem solve and practice various situations. Problems or tough situations that could arise in the Hotel Cerrito restaurant were provided. Students were instructed to discuss how they would handle each situation and then act the scenarios out. Presentations of both the skits and scenarios in front of the class were encouraged for the students to develop their communication skills. Additionally, written activities were provided for each lesson, to be used in class or as homework for the students. The written activities were based upon the material in the videos. They solidified what the students learned in the video, using a different learning style. Answers keys were provided for teacher use as well. All of these activities are similar to the “related theory” classwork used at Worcester Technical High School. The lesson guide can be seen in *Appendix F: Plan de Estudios*.



The plan was presented to the employees of the school during the last week of the project. Professors Solange Ríos and Lucia Amarillo were pleased with the program and expressed excitement to use it with their students. The team held a premier showing of the video series to the current third year hospitality students of the Escuela. Further, the videos were presented to Elida Moreno, an employee of the Fundación Paraguaya, to be uploaded to TVET academy, an online learning website that provides free educational videos about various technical jobs to multiple countries of the world. The site for Paraguay is currently being developed. The videos created through the project will be uploaded to the “Hostelería Restauración” section of the website. Uploading and sharing will further extend the team’s work to other schools or educational sources in Paraguay.

### *Trained Student Servers*

Apart from the plan of studies presented to the school, training of the current student servers led to visible improvements in the restaurant. From the beginning of the project to the end, there was an observable difference in the restaurant service. By the end of the project, the buffet consistently had labels for the food. When there were multiple large groups eating, signs were placed on the tables so guests knew where to sit. Often, the servers would stand at the buffet to assist the customers with serving. At the end of the meal, plates were cleared and then dessert served directly to the table. The servers appeared more engaged and willing to communicate with the customers. When asked, questions were addressed promptly. The servers were present and more attentive in the dining room.

### *Improved Customer Satisfaction*

A comparison of the customer satisfaction surveys from the beginning of the project demonstrates quantitatively an improvement in customer experience at the end of the project. The team's focus areas (restaurant environment, client attention, speed of service, cleanliness of restaurant) rose by 20% on average in customer satisfaction.

The customer satisfaction survey results, in summary, can be seen in *Appendix D: Customer Satisfaction Data*.

### **Conclusions and Recommendations**

The main problems faced by the team throughout the project concerned cultural differences. Planning a server program cross-culturally proved to be a harder task than expected. The differences in service between Paraguay and the United States were larger than expected. Additionally, the working pace and resistance to change of the Paraguayan students and professors became difficult at times.

Overall, the team managed to create an autonomous, inclusive lesson program for teachers of the Escuela Agrícola to use for future years. By working with the teachers and gathering feedback along the way the team hopes the teachers will accept and use the program. Additionally, by training students who currently work in the restaurant, the team established a base of server training that will hopefully be passed on to future students. By attacking the restaurant service problem from both the student and teacher directions, the team hopes these two methods will meet in the middle and result in a positive, sustainable change in the restaurant service.

Looking forward, the team recommends the restaurant service training program is taught in its entirety to students in the first year, just before they begin working in the restaurant. Additionally, setting a more distinct management hierarchy among the younger students, third-year monitors and employees would further assist the efforts to date.

Future projects that intend to improve the hospitality sector can further improve training program. Opportunities to expand the curriculum to make it more comprehensive still exist. Adding event planning, restaurant management skills, or a program to shadow professionals in the field could convert the project from something that teaches practical job skills to something that really endows students with vibrant career opportunities.

Overall, the hope is that the project sustainably improved the current restaurant service at the Hotel Cerrito and provided motivation for continual improvement in the future. The team greatly appreciates the helpful efforts of all those students and staff who assisted throughout development.

## Bibliography

---

Berg, B. L., & Lune, H. (2012). *Qualitative research methods for the social sciences* (8th ed.). Pearson Education Inc.

Central Intelligence Agency. (2017, January 12). The World Factbook: PARAGUAY. Retrieved January 18, 2017, from <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/pa.html>

Encuesta Permanente de Hogares. (2015). Retrieved May 01, 2017, from <http://www.dgeec.gov.py/>

Global Affairs Canada. (2014, November 14) Cultural information - paraguay. (2014). Retrieved February 10, 2017 from [https://www.international.gc.ca/cil-cai/country\\_insights-apercus\\_pays/ci-ic\\_py.aspx?lang=eng](https://www.international.gc.ca/cil-cai/country_insights-apercus_pays/ci-ic_py.aspx?lang=eng)

Fundación Paraguaya. (n.d.). Retrieved January 17, 2017, from <http://www.fundacionparaguaya.org.py/?lang=en>

Gonzalez, C., Tose, T., Vasquez, T., & Zarate, S. (2016). Interactive Qualifying Project: Reducing Total Cost of Money Spent on Hotel Food at the Escuela Agrícola San Francisco de Asís (Rep.). Worcester Polytechnic Institute.

Hotel Cerrito. (n.d.). Retrieved January 21, 2017, from <http://hotelcerrito.blogspot.com/>

Johnson & Wales University. (2002). *Culinary Essentials*. New York: Glencoe/McGraw-Hill.

Lambert, P., & Nickson, A. (2013). *The Paraguay Reader : History, culture, politics*. Durham: Duke University Press Books.

Maak, T., & Stoetter. (2012). N.Social entrepreneurs as responsible leaders: 'Fundación Paraguaya' and the case of Martin Burt; *Journal of Business Ethics*, 111(3), 413-430. doi:10.248 on Wed, 18 Jan 2017 01:31:42 UTC All use subject to <http://about.jstor.org/terms>

Martin Burt. (2013). The “Poverty Stoplight” approach to eliminating multidimensional poverty: Business, civil society, and government working together in Paraguay (innovations case narrative: Fundación Paraguaya). *Innovations: Technology, Governance, Globalization*, 8(1-2), 47-67. doi:10.1162/INOV\_a\_00165

Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education. (2014). Vocational Technical Education Framework: Hospitality & Tourism Occupational Cluster: Hospitality Management (VHOSP). Massachusetts Department of Elementary and Secondary Education, Malden, MA.

McKinney, M., & Unwin, T. (2012, April). Fundación Paraguaya - Pioneering a New Model in Education (Rep.). Retrieved January 17, 2017 from [http://www.fundacionparaguaya.org.py/wp-content/uploads/2014/06/fundacion\\_paraguaya-pioneering\\_a\\_new\\_model\\_for\\_education\\_-\\_clearlyso.pdf](http://www.fundacionparaguaya.org.py/wp-content/uploads/2014/06/fundacion_paraguaya-pioneering_a_new_model_for_education_-_clearlyso.pdf)

Patrinos, H. A., & Psacharopoulos, G. (1995). Educational performance and child labor in Paraguay. *International Journal of Educational Development*, 15(1), 47-60. doi:10.1016/0738-0593(94)e0001-5

Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (1995). *Qualitative interviewing: the art of hearing data*. p. 140. London: Sage Publication.

Safari the Globe Cultural Information. (April, 2013) Food, Dining & Drinks in Paraguay. Retrieved January 24, 2017, from <http://www.safaritheglobe.com/paraguay/culture/food-drinks/>

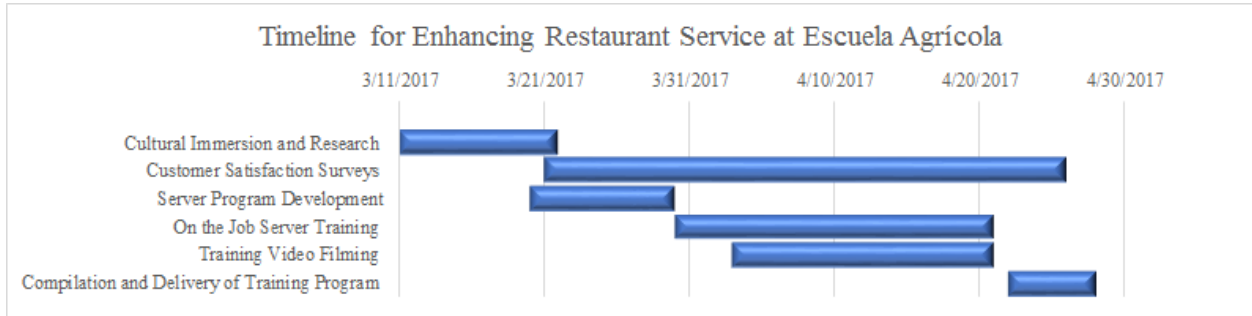
Schiefelbein, E. (2005). Education and Employment in Paraguay: Issues and Perspectives (Working paper No. 2). Center for International Studies, University of Toronto.

United Nations Development Programme. (2015). Human Development Reports. Retrieved January 17, 2017, from <http://hdr.undp.org/en/countries/profiles/PRY>

World Bank. (2015). GDP per capita (current US\$). Retrieved January 18, 2017, from <http://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.CD?locations=PY-BR-AR-UY>

World, T. P. (2010). Paraguay Society & Culture Complete Report: An All-Inclusive Profile Combining All of Our Society and Culture Reports (2). Petaluma, US: World Trade Press. Text.

## Appendix A: Project Timeline



## Appendix B: Server Training Program Design Matrix

	Skits/Scenarios	Videos	Traditional Methods	Combination
<b>Sustainability</b>	-	+	-	+
<b>Cost</b>	+	-	+	+
<b>Student Engagement</b>	+	0	-	+
<b>Ease of use</b>	0	+	-	+
<b>Logistics</b>	-	+	-	+
<b>Total</b>	0	+2	-3	+5

## Appendix C: Customer Satisfaction Survey

### Encuesta de Satisfacción de Clientes

Gracias por elegir el restaurant del Hotel Cerrito. Para que podamos mejorar nuestros servicios, por favor, le solicitamos su opinión sobre el restaurant.

Fecha de visita: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

**Encierre un número o respuesta para cada categoría:**

¿Es la primera vez que nos visita?    Sí        No

¿Volverías al restaurant del Hotel Cerrito?    Sí        No

	<i>Insatisfactorio</i>			<i>Satisfactorio</i>	
	1	2	3	4	5
Ambiente	1	2	3	4	5
Atención al cliente	1	2	3	4	5
Calidad de los alimentos	1	2	3	4	5
Variedad de los alimentos	1	2	3	4	5
Rapidez del servicio	1	2	3	4	5
Limpieza del restaurant	1	2	3	4	5

*Si usted tenga otras sugerencias o si le gustaría dejar comentarios, por favor usa el espacio al otro lado del papel*

## Appendix D: Customer Satisfaction Data



## **Appendix E: Interview and Focus Group Records**

---

### **WPI Student Focus Group**

Regarding dinner in the Hotel Cerrito Restaurant

Six students

March 17, 2017 1:00pm

#### **How was your overall experience in the restaurant?**

The service was impersonal, the food was slightly cold, they needed more clarity on which menu items were vegetarian. When they did ask the server for something they were helped promptly after getting the servers attention. They liked the buffet style.

#### **What were the biggest things you would change in the restaurant?**

They would have liked to know what the food was and what its ingredients were. They would have liked to see more engagement with the servers. They would liked to have been told what to do regarding the buffet. They would have wanted the food to be hot.

#### **Would you eat in the restaurant again?**

The group was in consensus that they would only eat in the restaurant again as a last resort.

### **Martina Caballero Formal Interview**

Hotel Co-manager

March 21, 2017 9:30am

#### **In your opinion, which aspects of the restaurant require the most improvement?**

*En tu opinión, ¿cuáles aspectos del restaurante requiriten lo más mejoramiento?*

There are only about four servers, but there are five meals a day. The hours are continuous from seven am to nine pm, with the same people working all day. The small amount of staff don't seem to use their time effectively



**Do you think using small surveys for clients to provide information about their experience would better the service in the restaurant?**

*¿Piensas que la inclusión de papелitos en los cuales los clientes pueden provenir información de sus experiencias mejorarían el servicio en el restaurante?*

Yes. (when showed an example survey in Spanish, Martina gave us a couple edits) It would be best to use it at dinner when guests are in less of a rush and would have time to fill it out.

**What teaching methods do you use now in your classes to help the students learn hospitality?**

*¿Cuáles métodos de enseñanza usas ahora en tus clases para ayudar los alumnos en aprender hospitalidad?*

She follows a “plan de estudios.” She uses the internet, videos (some from Argentina) with protocols in them, and materials from the US and Spain. There is no specific textbook. She wants to implement a plan with real practice where the students serve each other with real food but there is a lack of funds to pay for the food - it would have to come from hers or the students’ money.

**How do you evaluate the success of your students in hospitality classes?**

*¿Cómo evaluas o mides el éxito de tus alumnos en las clases de hospitalidad?*

She uses a “evaluación del trabajo práctico”, a practical exam where the students are graded based on their personal presentation, their manipulation of given foods, and a plate of food presentation. There is also a final written exam.

**Can you describe the schedule of classes you teach? How many hours in the classroom each week? Each day?**

*¿Puedes describir el horario de clases que enseñas? ¿Por cuántas horas está en la sala de clases cada semana? ¿Cada día?*

Martina’s classes: Monday 1-5pm, Tuesday 1-3om and Thursday class 1-3pm

A/B groups of students - switch every other week between classroom and field work

**In the hospitality classes is there a specific time to learn restaurant service?**

*En las clases de hospitalidad, ¿hay un período específico para enseñar el servicio?*

The classes include general high school classes, hotel, tourism, and gastronomy.

Technically the gastronomy part includes the restaurant.

**What year of students do you teach?**

*¿Los alumnos quien enseñas están en cuál año?*

Martina teaches only 3rd year students. Solange teaches the younger students.

**Is the food in the restaurant always served buffet style?**

*¿La comida en el restaurante siempre está sirviendo en buffet?*

No - for smaller families it is more efficient to give personal service. Also, with the buffet some people eat more than they are paying for so this is a problem

**Is there anything else you want to tell us or anything that worries you about our project?**

*¿Hay algo más que quieres decirlos o algo que tienes miedo de sobre nuestro proyecto?*

What worries Martina if we take the kids away from the work they are supposed to be doing in order to help with our project.

**What would you like to see from our project?**

*¿Que quieres ver de nuestro proyecto?*

She wants a “plan de guia.” Her material needs to relate more to the students - she has experience working with the kids and knows that some respond more/less to the material.

But there is a lack of material.

**Do you know about when the construction of the dining room and kitchen will be finishing?**

*¿Sabes sobre la construcción del comedor y cocina? ¿Cuándo va a terminar?*

Construction was supposed to be finished March 9th but it is not.

## **Restaurant Server Students Informal Focus Group**

Regarding improving restaurant service for the Hotel Cerrito  
School Director Luis Cateurra present along with five students  
March 29, 2017 1:30pm

### **How is the communication about which guests are eating in the restaurant?**

The students are often unclear about how to communicate what guests at the front desk want to the proper authority. For example when a guest wants to eat a meal there is no system for taking their reservation or who to communicate it to.

### **Why is it important to improve the Hotel Cerrito restaurant?**

The students agreed that it is important to have good service in order to give the guests a good experience. The service should be professional.

### **Have you eaten in restaurants much in your life?**

Most of the students admitted to never or only once or twice having eaten in an actual restaurant.

### **Do you want to learn to serve better in the restaurant?**

The students agreed that they all wanted to learn from the team how to better serve in the restaurant. The students agreed to participate and try to learn from the team while we were at the school.

## **Appendix F: Plan de Estudios**

---

# Plan de estudio

Guía para la enseñanza de servicio de restaurantes



La Escuela Agrícola de San Francisco de Asís  
Hospitalidad y Gastronomía

**fundación  
paraguaya**

2017

## Plan de estudio

### Guía para la enseñanza de servicio de restaurantes

El propósito de este plan de estudios es ayudar a los profesores para enseñar las técnicas correctas de servicio en el restaurante. Este manual es una guía con los aspectos básicos del servicio y también los pequeños detalles que distinguen a un buen servicio de un servicio excelente. El manual está diseñado para el restaurante del Hotel Cerrito de la Escuela Agrícola San Francisco de Asís.

Este plan de estudios busca mejorar las prácticas de servicio de restauración para el Hotel Cerrito. El objetivo fundamental es contribuir a la Escuela Agrícola San Francisco de Asís con su autosuficiencia, y también proveer un fuente adicional para la educación de los estudiantes. Se debe entender que la información en este plan de estudios está dirigida específicamente al Escuela Agrícola San Francisco de Asís y posiblemente no sea pertinente a todos los establecimientos de restaurantes.

Mayo 2017





# Tabla de Contenidos

## **Lección Uno: Introducción, expectativas y deberes**

- Guía del video
- Discusión
- Actividad escrita
- Clave de repuestas

## **Lección Dos: Interacción con clientes**

- Guía del video
- Lista de verificación para sirviendo a los clientes
- Sketches
- Actividad escrita
- Clave de repuestas

## **Lección Tres: Apariencia del mozo y comedor**

- Guía del video
- Discusión
- Listas de verificación para el comedor
- Actividad escrita
- Clave de repuestas

## **Lección Cuatro: Sirviendo eventos más grandes**

- Guía del video
- Sketches
- Discusión
- Actividad escrita
- Clave de repuestas

## **Lección Cinco: Consejos adicionales, resumen y revisión**

- Guía del video
- Juegos de rol
- Presentaciones por estudiantes
- Actividad escrita
- Clave de repuestas

## **Apéndice**

- Modelo de tarjetas para el buffet
- Registro de reservas



# Lección Uno



## Introducción, expectativas, y deberes

### En esta lección:

- Guía del video
- Discusión
- Actividad escrita
- Clave de respuestas

# Guía del video uno

**Resumen:** Un introducción breve al materiales de aprendizaje, expectativas y deberes

**Roberto:** ¡Hola, alumnos! Yo me llamo Roberto.

**Raquel:** Yo me llamo Raquel.

**Bri:** Y yo me llamo Bri. Somos algunos de los Wippies de los Estados Unidos. Cada año, un grupo de veinte estudiantes viene para compartir su cultura, su manera de aprender haciendo, y también para realizar varios proyectos que beneficien a la Escuela Cerrito.

**Raquel:** Estos proyectos intentan a mejorar la rentabilidad y eficiencia de las unidades didáctico-productivas de la Escuela Agrícola. Este año, nuestro proyecto es para mejorar el servicio dentro el restaurante.

**Roberto:** Este proyecto lo realizamos para ayudar a los profesores en la enseñanza del área de hospitalidad, hemos creamos una guía, un breve plan de estudios para diseminar la información que hemos aprendido de ustedes y para proveer un esquema de los requisitos que se pueden implementar en el servicio de restaurante.

**Bri:** Con la ayuda de nuestros amigos paraguayos, hemos elaborado este plan de estudios con videos informativos cual incluye actividades interactivas y teóricas. La guía les facilitará los pasos para ofrecer servicio ejemplar, desde cómo presentar a los clientes hasta cómo entregar la cuenta al final del servicio prestado.

**Narrador:** Expectativas básicas del mozo - Para comenzar esta serie de videos, discutiremos las expectativas básicas que se tienen de un trabajador en un restaurante. Antes de empezar su turno, existen unos requisitos personales los cuales hay que cumplir.

Requisitos personales - Al llegar al restorán para su turno, el mozo debe asegurarse que su ropa esté ordenada, el pelo esté recogido hacia atrás y que las manos estén bien lavadas. Cuando pasan de la preparación de la comida al servicio de la comida, recuerde quitarse los guantes para que no los vean los clientes.

Actitud con clientes - Al llegar los primeros clientes, el mozo debe tener cuidado con su actitud. Tiene que ofrecerles una sonrisa y demostrarles una actitud agradable. La positividad que ustedes hacen resaltar impactará en la experiencia de los clientes. Cuando ustedes interactúan con los clientes, deberán sonreír, mantener contacto visual, y no tener miedo de conversar un poco. Hablar formal y educadamente, también, siempre recordar decir 'por favor', 'gracias', y 'de nada'.



## Guía del video uno (continuado)

**Narrador:** Obligaciones - Más que los principios básicos, hay unas obligaciones importante que tienen ustedes como mozos. En primer lugar, deben saludar a los clientes rápidamente después de que llegan para que ellos sepan que ustedes ya los tienen en cuenta para darles el servicio que esperan. Cuando ustedes regresan a la mesa después de servirles las bebidas, pregúntenles si hay algo que pueden hacer por ellos en ese momento. Luego, deben ofrecer la comida del día, mencionando las cosas hechas aquí en la Escuela (como el queso, los vegetales, huevos, etc.). Si es el caso de buffet, dirígirle a la mesa donde se realiza el servicio, indicándoles lo que pueden elegir para servirse.

En el comedor - Mientras que están comiendo los clientes, discretamente fijarse en las mesas cada cinco minutos para chequear si necesitan más bebidas o algo más. Los clientes nunca deben de buscarles cuando necesiten algo. Finalmente, cuando ellos les hacen una seña con las manos o les llaman, prontamente, se lleva la cuenta a su mesa.

El equipo de mozos - En el restaurant del Hotel Cerrito, la cantidad de mozos disponibles es limitada, por eso, los estudiantes deben realizar las gestiones de cobro a los clientes. Cada estudiante tiene que trabajar junto con sus compañeros para poner la mesa, prestar atención a los clientes, traer la comida y limpiar después. Los mozos deben de trabajar juntos en comunicarse con frecuencia para asegurar que el comedor tenga siempre un encargado presente y también para asegurar que cada tarea esté completa.

**Narrador:** Ahora, tenemos unas preguntas. Después de cada pregunta, pausa el video para discutir con la clase. Puedes reproducir el video para oír unas respuestas posibles.

### **Indicación para el profesor:**

Estas preguntas están en el video. Después de cada pregunta, pausa el video para dirigir una discusión con la clase. Reproducir el video después para oír unas respuestas posibles.



## **Preguntas de discusión**

**¿Cuáles aspectos son necesarios para servicio excelente en un restaurante?**

Respuestas posibles: buena comunicación, actitud positiva, atención al cliente, buena sonrisa, apariencia pulcra, entre otros

**¿Cuáles son las obligaciones y expectativas que se tiene del mozo?**

Respuestas posibles: Saludo a los clientes, servir bebidas y comida, tener predisposición para con los clientes en todo momento, respondiendo a preguntas de los clientes y si no se sabe la respuesta encontrar a alguien quien sabe, mantener higiene personal, mantener actitud positiva, entre otras

**¿Qué debemos tener en mente cuando estamos trabajando con un equipo de mozos?**

Respuestas posibles: mucha comunicación, respeto hacia los demás mozos, una actitud positiva, buena atención al cliente, entre otras



## Actividad escrita de lección uno

Página 1-1

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Encierra en círculo todas las habilidades que un mozo debe tener:**

Una actitud positiva

Una apariencia limpia

No hablar con el cliente

No estar en el comedor mientras el cliente está comiendo

Buena comunicación

Escuchar y ofrecer soluciones a las quejas de los clientes

**Cita tres aspectos de servicio excelente en un restaurante:**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

¿Porque crees que es importante aprender y utilizar buen servicio en un restaurante?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Encierra en círculo todas las habilidades que un mozo debe tener:

Una actitud positiva

Una apariencia limpia

No hablar con el cliente

No estar en el comedor mientras el cliente está comiendo

Buena comunicación

Arreglar las quejas de los cliente

Cita tres aspectos de servicio excelente en un restaurante:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

Respuestas posibles: saludar a los clientes, servir comidas/bebidas, estar disponible, responder a preguntas, trabajo en quipo, higiene personal, actitud positiva, etcétera.

¿Porque crees que es importante aprender y utilizar buen servicio en un restaurante?

---

---

---

---

---

---

---

---

Respuestas va a variar. Posibilidades incluyen: para un trabajo futuro, un buen experiencia del cliente, más comercio para la Escuela, aprender habilidades importantes, etcétera.

# Lección Dos



## Interacción con clientes

### En esta lección:

- Guía del video
- Lista de verificación para servir a los clientes
- Sketches
- Actividad escrita
- Clave de respuestas

# Guía del video dos

**Resumen:** Los comportamientos de sirviendo a clientes.

**Narrador:** Hola, y bienvenidos al primer video informativo de esta serie. Hoy, el video tratará de cómo nosotros los trabajadores en restaurantes, debemos lograr interacciones con los clientes. Especialmente, como parte del restaurante del hotel, tenemos que tomar cuenta de los diversos tipos de clientes que vienen a nuestro negocio. Este video demostrará cómo conversar apropiadamente con los clientes guiándoles de una manera educada y eficaz durante toda la experiencia en el restaurante. Demostraremos la manera apropiada en la que se debe interactuar con los clientes...

**Mozo:** Hola, ¿el nombre de quien se hizo su reservación?

**Cliente:** María.

**Mozo:** Adelante.

**Narrador:** También, les mostraremos algunos errores, obvios y sutiles, que deben evitar al interactuar en el restaurante.

**Cliente:** Hola, me gustaría almorzar aquí.

**Mozo:** No.

**Cliente:** ¿Por qué no?

**Mozo:** Porque no servimos a los gringos.

**Narrador:** Obviamente esto no es buen servicio. Un mozo debe ser educado con todos los clientes. . .La primera interacción que experimentamos ocurre cuando entran los clientes. Es importantísimo que una persona encargada se presente pronto ante los clientes al momento de la recepción de los mismos al restaurante. Al presentarles, les pregunta el nombre de la reservación y si es que hay más de una reserva ese día. Luego, los dirige a su mesa.

**Mozo:** Hola, ¿el nombre de quien se hizo su reservación?

**Cliente:** María.

**Narrador:** Esta interacción es sencilla, pero es importante guiar y dirigir a los clientes para disminuir su confusión.

**Cliente:** ¿Dónde nos sentamos?

**Cliente:** No sé... ¿Las mesas son reservadas o no?

**Narrador:** Para evitar problemas en la presentación y disposición de mesas a los clientes, siempre mantengan la presencia de, como mínimo, un mozo o encargado en el restaurante.

## Guía del video dos (continuado)

**Narrador:** La siguiente oportunidad en la que interactuamos con los clientes ocurre en unos cortos minutos después de que se sientan. Al traer las bebidas, acuérdesse de sacar la tapa de plástico del vaso antes de llegar al restaurante, para que los clientes no la vean. Es importante hablar un poquito de la comida de ese día y a dirigirles al bufet.

**Moza:** Buenas tardes. Hoy, tenemos limonada para beber. Si les gustaría más, avísenme. Entonces, hoy para empezar el almuerzo tenemos una ensalada y sopa de verduras. Con esta comida, tenemos pan hecho esta mañana aquí en nuestra escuela. Para el plato principal, tenemos la milanesa de pollo y arroz para acompañarla. Cuando esté listo, pueden servirse en el bufet allí. Después de terminar, les traeremos el postre. Todos los ingredientes de su comida vienen aquí de los jardines o animales en la escuela. Buen provecho.

**Cliente:** ¡Gracias!

**Narrador:** A muchos huéspedes, les importa que la comida servida venga de nuestra producción. También, es importante anotar y saber de cada cosa servida ese día ya que los clientes querrán saber lo que van a consumir. Antes de traer la comida, pregunte de antemano a los cocineros cuales son los ingredientes se encuentran en los platos preparados. A menudo, hay que contestar preguntas importantes con respecto a la comida, y no es bueno cuando no tenemos las respuestas.

**Cliente:** Disculpe... ¿tiene algún tipo de carne en el buffet? Es que soy vegetariana.

**Mozo:** Tiene que probarla...

**Cliente:** ¡¿Cómo?!

**Narrador:** Obviamente, esta manera de diseminar información no es la mejor elección. Es muy importante que tengan conocimiento de lo que están sirviendo.

**Narrador:** Cuando los clientes están comiendo, es importante, como ya hemos mencionado, que alguien se quede cerca del buffet. El mozo nunca debe estar en su teléfono. También, es bueno caminar por el restaurante para chequear que los clientes estén bien atendidos. Hay que hacer esto con frecuencia, pero de una manera discreta.

**Moza:** Buenas tardes, ¿te gustaría más limonada?

**Cliente:** Si, gracias

**Cliente:** Disculpa ¿Qué quiere usted?

**Mozo:** No, no, nada...

## Guía del video dos (continuado)

**Narrador:** Para demostrar su presencia a los clientes, es importante que pasen un poco tiempo rotando por la sala, pero por favor, no lo hagan en una manera intrusiva o extraña.

Entonces, cuando todos los clientes de una mesa hayan terminado su plato principal, se procede a quitar los platos de la mesa y llevarlos a los lavaplatos. Cuando todos platos sucios estén retirados, otro mozo sirve el postre. Otra vez, mencione a los clientes lo que van a consumir.

**Mozo:** Espero que les haya gustado la comida. Ahora, les traigo los postres. Hoy, hicimos una torta de banana para ustedes. Buen provecho.

**Cliente:** Sí, la comida estaba fantástica. Gracias.

**Narrador:** Ahora, tenemos unas preguntas. Después de cada pregunta, pause el video para discutir con la clase. Puedes reproducir el video para oír unas respuestas posibles.

¿Por qué el mozo debe saludar a los clientes cuando entran al restaurante?

El mozo debe saludar a los clientes cuando entran al restaurante para que los clientes sienten bienvenidos. Es importante que los clientes sepan dónde deben sentarse. También, si un hay algún cliente sin reserva, el mozo debe saber si hay espacio y comida suficiente para una persona más. Otras respuestas son posibles también.

¿Por qué el mozo debe quedar en el comedor cuando los clientes están allí?

El mozo debe quedar en el comedor cuando los clientes están allí en caso de que ellos necesiten algo o haya algún problema con la comida o el buffet. También, en caso de que los clientes necesiten más bebidas, platos o utensilios, etcétera.

¿Por qué es importante informar al cliente que comida está en el menú del día?

Es importante informar al cliente que comida está en el menú del día en caso de que el cliente necesite un cambio en el menú. Posiblemente, el cliente tiene alergia a un tipo de comida, o no le guste la comida del menú. Esto es importante para no malgastar comida y dar una mayor satisfacción al cliente. Otras respuestas son posibles también.



**Indicación para el profesor:** Estas preguntas están en el video. Después de cada pregunta, pausa el video para dirigir una discusión con la clase. Reproducir el video después para oír unas respuestas posibles.



## Preguntas de discusión

**¿Por qué el mozo debe saludar a los clientes cuando entran al restaurante?**

Respuestas posibles: para que los clientes saben donde deben sentar, para que sienten bienvenidos, si hay un cliente sin reserva el mozo puede decidir si hay espacio y comida para una persona más, entre otras

**¿Por qué debe el mozo quedar en el comedor todo el tiempo cuando los clientes están allí?**

Respuestas posibles: en caso de que los clientes necesiten algo, haya un problema con la comida, haya una problema con el bufet, los clientes necesiten mas bebidas, etcétera

**¿Por qué es importante informar al cliente que comida esta en el menú del día?**

Respuestas posibles: en caso de que el cliente necesite un cambio del menú. Si el cliente tiene un alergia a una comida, o si el cliente no le gusta una comida en el menú. Para no malgastar comida



**Lista de verificación para servir a los clientes**

- Saludar a los clientes y llevarlos a la mesa
- Servir bebidas sin tapa plástica
- Servir ensalada y pan sin tapas plásticas
- Explicar el menú del día o explicar el contenido del buffet
- Servir el plato principal o ayudar a los clientes al bufet
- Despejar los platos del plato principal cuando los clientes están terminados
- Servir el postre sin tapa plástica
- Despejar toda la mesa

**Otras indicaciones:**

- No sirva comida con guantes plásticos
- Asegurar que un mozo siempre se quede en el comedor
- Presta atención si los jarros de bebidas necesitan ser rellenados
- Hacer contacto visual ocasionalmente con el cliente en caso de que necesitan algo
- Revisa el suelo para ver si hay algo sucio y limpiar si es necesario

En grupos de dos estudiantes, uno es el mozo y el otro es el cliente. Practicar el guión y después cambiar papeles. Cada estudiante debe jugar a ser el mozo una vez y el cliente una vez.

Los frases en cursiva y paréntesis, como: *(ir a la mesa)*, indican comportamientos.

*(el cliente entra en el comedor)*

**Mozo:** Buenos días, ¿cómo está?

**Cliente:** Muy bien ¿y vos?

**Mozo:** Bien. Bienvenido al restaurante del Hotel Cerrito, su mesa está aquí. Sígame, por favor.

*(el mozo lleva al cliente a la mesa)*

**Cliente:** Gracias

**Mozo:** ¿Puedo traerle algo de beber? Hoy tenemos jugo de naranja, agua, o cerveza

**Cliente:** Jugo de naranja por favor

**Mozo:** Ciertamente

*(el mozo va para obtener el bebida y lo sirve al cliente)*

**Mozo:** Hoy en día tenemos milanesa de pollo, ensalada, arroz, y pan. Todo fue hecho con muchos ingredientes que cultivamos y criamos aquí en la escuela.. ¿Necesita usted algún cambio en el menú?

**Cliente:** No, gracias. Todo está bueno.

*(el mozo sirve la comida al cliente y después el mozo está cerca en caso de que el cliente necesite algo)*

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Numerar los pasos de servir a un cliente en el orden en que deben realizarse (la primera acción es número 1, la última es número 8):**

- \_\_\_\_ Saludar a los clientes y presentarse
- \_\_\_\_ Explicar la comida del día
- \_\_\_\_ Servir el postre
- \_\_\_\_ Servir el plato principal o ayudar los clientes al buffet
- \_\_\_\_ Despejar toda la mesa
- \_\_\_\_ Ofrecer y servir bebidas
- \_\_\_\_ Despejar los platos del plato principal

**Encierre en un círculo la respuesta correcta:**

1. Cuando se sirve el plato principal es importante que:
  - a. Quites la tapa de la comida
  - b. Sirvas el plato desde el lado izquierdo del cliente
  - c. Todo lo anterior es importante
  
2. Después de haber limpiado los platos de los clientes, debes:
  - a. Esperar a que el cliente te dice que ha terminado
  - b. Salir del comedor aunque el cliente no haya terminado de comer
  - c. Pedir al cliente que se vaya

**¿Qué dirías para presentarte a un nuevo cliente en el restaurante a quién vas a servir?**

---

---

---

---

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Numerar los pasos de servir a un cliente en el orden en que deben realizarse (la primera acción es número 1, la última es número 8):

- \_1\_ Saludar a los clientes y presentarse
- \_3\_ Explicar la comida del día
- \_6\_ Servir el postre
- \_4\_ Servir el plato principal o ayudar los clientes al buffet
- \_7\_ Despejar toda la mesa
- \_2\_ Ofrecer y servir bebidas
- \_5\_ Despejar los platos del plato principal

Encierre en un círculo la respuesta correcta:

1. Cuando se sirve el plato principal es importante que:
  - a. Quites la tapa de la comida
  - b. Sirvas el plato desde el lado izquierdo del cliente
  - c. Todo lo anterior es importante
2. Después de haber limpiado los platos de los clientes, debes:
  - a. Esperar a que el cliente te dice que ha terminado
  - b. Salir del comedor aunque el cliente no haya terminado de comer
  - c. Pedir al cliente que se vaya

¿Qué dirías para presentarte a un nuevo cliente en el restaurante a quién vas a servir?

---

---

Respuestas posibles: “Hola, bienvenido al restaurante del Hotel Cerrito. Su mesa esta acá.”, “Mi nombre es María. Soy de Villa Hayes. Estoy en tercer año aquí a la escuela, y quiero ser veterinaria.”, “¿Qué puedo traerte de beber? Hoy tenemos agua, jugo, y cerveza.”, “Hoy en día nuestro menú incluye milanesa, arroz, pan, y ensalada.”, etcétera

# Lección Tres



## Apariencia del mozo y comedor

### En esta lección:

Guía del video

Preguntas de discusión

Listas de verificación para el comedor

Actividad escrita

Clave de respuestas

# Guía del video tres

**Resumen: la apariencia del mozo. Preparando y limpiando el comedor. Manteniendo un ambiente excelente para los huéspedes .**

**Narrador:** Bienvenidos al tercer video de esta serie. Hoy, vamos a discutir los aspectos estéticos que necesita en un buen restaurante. Primero que nada, tenemos los mozos. Para estar de acuerdo con las expectativas, presten atención a lo siguiente:

Miren en cómo se presenta. Su ropa está ordenada y limpia. Él lleva un portanombre pero no lleva guantes o una redecilla. En lugar, se ha lavado los manos y el pelo está recogido hacia atrás

Entonces, nos enfocamos en la presentación de las mesas. Cada espacio para comensal tiene su propio tenedor, cuchillo, cuchara, plato, servilleta, y copa. Todos estos elementos están ubicados en los mismos lugares para cada comensal. En cada lugar, el asiento está colocado contra el lado de la mesa. Y para cada mesa, tenemos un florero con flores escogidas en el mismo día de plantas que se sitúen cerca del restaurante. También en el centro de la mesa hay aceite, vinagre y salero para las ensaladas.

El buffet tiene una manera de colocarlo. Las ensaladas, el pan y otras entradas se colocan desde la derecha hacia la izquierda de una manera cronológica para que el comensal sepa el orden en el cual va cada plato de comida. Es importante que la mesa para el bufet se mantenga limpia durante todo el servicio de la comida. Mantener la limpieza aquí, y asegurarse que siempre haya por lo menos un mozo parado al lado del bufet cuando haya clientes comiendo, en el caso que necesiten ayuda o tengan preguntas. El mozo puede levantar y mantener abiertas las tapas del buffet cuando los clientes están sirviéndose. También, es importante preparar tarjetas con los nombres de los platos antes de empezar la comida. Los huéspedes apreciarán este detalle.

También es importante mantener el comedor limpio para la salud y seguridad de los clientes y como también los mozos. En primer lugar la mesa es lo más importante luego el suelo, las paredes, y las sillas deben estar limpios siempre. Esto es importante para que los clientes se sientan cómodos en el restaurante.

Para reafirmar todo lo que presentamos a dentro de este video, hemos incluido una lista de verificación que pueden usar para el servicio para asegurar que no se escape nada del aprendiz.

Ahora tenemos unas preguntas. Después de cada pregunta pausa el video para discutir con la clase. Puedes reproducir el video para oír unas respuestas posibles.

### **Indicación para el profesor:**

Estas preguntas están en el video. Después de cada pregunta, pausa el video para dirigir una discusión con la clase. Reproducir el video después para oír unas respuestas posibles.



## **Preguntas de discusión**

### **¿Cómo debe presentarse un mozo profesional?**

Respuestas posibles: ropa adecuada y limpia, tiene porta nombre, no lleva guantes en el comedor, manos lavados, pelo recogido hacia atrás

### **¿Por qué es importante que cada mesa está puesta de la misma manera?**

Respuestas posibles: consistencia, buena apariencia del comedor, para que el colocación es correcta cada vez

### **¿Por qué es importante mantener un comedor limpio?**

Respuestas posibles: para la salud y seguridad de los clientes y los mozos, para que los clientes se sientan cómodos en el restaurante





### **Lista de verificación para el comedor antes de la llegada de los clientes**

- Limpiar el suelo
- Poner un mantel limpio en cada mesa
- Poner colocaciones completas en las mesas - para el número de clientes que va a venir
- Poner las tarjetas en cada mesa con el nombre del cliente
- Si es aplicable, preparar el bufet
- Si es aplicable, poner las tarjetas para etiquetar la comida del bufet

### **Lista de verificación para el comedor después de la salir de los clientes**

- Limpiar todas las mesas
- Llevar todos los manteles a la lavandería
- Barrer el suelo
- Quitar todos los alimentos del comedor

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Dibuja una imagen de la colocación correcta de la mesa para una persona. Incluye un plato, un vaso, un tenedor, un cuchillo, una cuchara, y una servilleta:**



**Encierre en un círculo la respuesta correcta:**

Es importante que el mozo:

- a. Tiene mala higiene personal
- b. Tenga portanombre
- c. Tiene el pelo desordenado
- d. Tiene manos sucias

¿Cuál es el orden correcto para la comida en la mesa de un buffet?

- a. Ensalada, pan, sopa, plato principal, postre
- b. Pan, plato principal, postre, sopa, ensalada
- c. Sopa, postre, ensalada, plato principal, pan
- d. Ensalada, postre, pan, plato principal, sopa

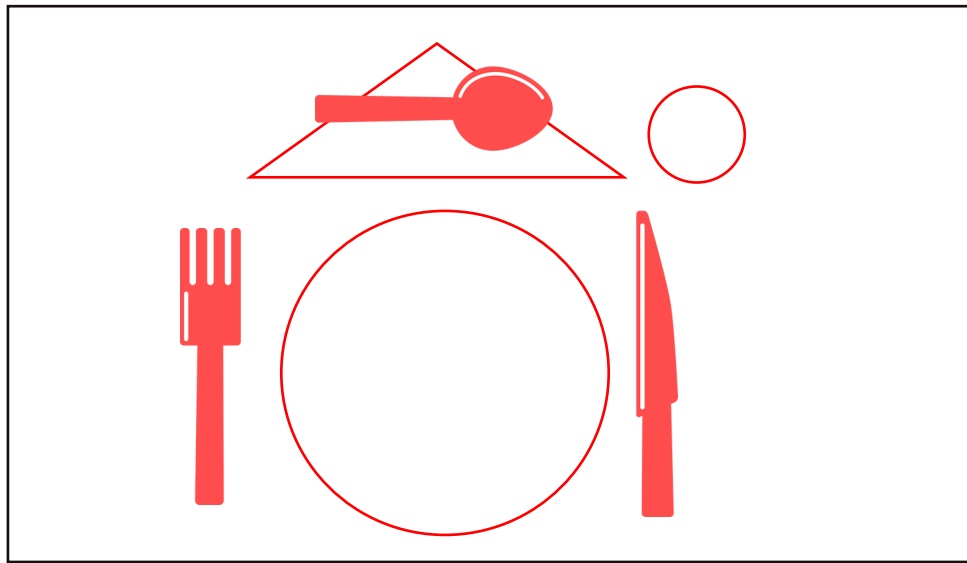
En el comedor se debe limpiar:

- a. El suelo
- b. Los manteles
- c. Los platos
- d. Todo lo anterior

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Dibuja una imagen de la colocación correcta de la mesa para una persona. Incluye un plato, un vaso, un tenedor, un cuchillo, una cuchara, y una servilleta:



Encierre en un círculo la respuesta correcta:

Es importante que el mozo:

- a. Tiene mala higiene personal
- b. Tenga portanombre
- c. Tiene el pelo desordenado
- d. Tiene manos sucias

¿Cuál es el orden correcto para la comida en la mesa de un buffet?

- a. Ensalada, pan, sopa, plato principal, postre
- b. Pan, plato principal, postre, sopa, ensalada
- c. Sopa, postre, ensalada, plato principal, pan
- d. Ensalada, postre, pan, plato principal, sopa

En el comedor se debe limpiar:

- a. El suelo
- b. Los manteles
- c. Los platos
- d. Todo lo anterior

# Lección Cuatro



## Sirviendo eventos más grandes

### En esta lección:

- Guía del video
- Sketches
- Discusión
- Actividad escrita
- Clave de respuestas

# Guía del video cuatro

**Resumen:** La diferencia en servicio para un pequeño grupo de clientes versus un grande grupo de clientes

**Narrador:** Hay muchas diferencias entre el servicio para un grupo pequeño y un grupo grande en un restaurante. Mientras muchos aspectos del servicio son los mismos, hay muchos otros aspectos que necesitan ser diferentes. En este video vamos a mirar y discutir esas diferencias. Primero vamos a ver una situación del servicio para solo un cliente.

**Moza:** ¡ Bienvenidos al restaurante del Hotel Cerrito! Su mesa está por acá. Síganme por favor.

**Cliente:** Gracias.

**Moza:** ¿Puedo traerles una bebida? Hoy tenemos jugo de naranja y agua.

**Cliente:** Solo agua, por favor.

**Moza:** Por supuesto.

**Moza:** Hoy día el menú consiste en milanesa de pollo, ensalada, arroz y pan. Todos los ingredientes usados hoy fueron criados o cosechados aquí en la Escuela. Muchos son orgánicos también. ¿Necesita usted algún cambio con este menú?

**Cliente:** No, gracias, todo bien.

**Moza:** Claro. Permiso.

**Narrador:** El mozo está cerca cuando el cliente está comiendo en caso de que el cliente necesite algo. Cuando el cliente está terminando con el plato principal, el mozo va a despejar el plato y después sirve el postre. .

**Moza:** Permiso. Hoy día para el postre tenemos una torta de banana. Si le gustó la comida hoy, puede comprarla aquí en la Escuela. Además de las comidas que comió usted hoy, hacemos muchos productos para vender, como quesos, yogures, y dulce de leche. Puede pedirlos en la recepción del hotel si usted quiere.

## Guía del video cuatro (continuado)

**Narrador:** Ahora, vamos a ver al mozo haciendo la misma manera del servicio pero con un grupo grande.

**Moza:** ¡Hola, bienvenidos al restaurante del Hotel Cerrito! Su mesa está por acá. Síganme.

**Narrador:** Ya podemos ver que el mismo servicio que se usa para un cliente no va a funcionar para un grupo grande de clientes. Esta moza no pudo sacar la silla para cada cliente. Fue demasiado, y fue un lío más que una ayuda. Entonces, vamos a ver una situación con un servicio apropiado para un grupo más grande.

**Moza:** ¡Hola, bienvenidos al restaurante del Hotel Cerrito! Pueden sentarse donde quieran.

**Narrador:** Mucho mejor. La moza instruyo a los clientes que podrían sentarse donde querían. Esto fue más eficiente y mejor para los clientes. Entonces, vamos a continuar a ver el servicio apropiado para el grupo grande para el resto de la comida.

**Moza:** Muy buenos días. Hoy día tenemos un buffet. Ustedes se pueden servir al estar listos. Si tienen alguna pregunta, pueden preguntarme.

**Cliente del grupo:** ¿Cuáles son los ingredientes de la sopa?

**Moza:** Los ingredientes son zapallo, queso, cebollitas, y caldo de vegetales.

**Cliente del grupo:** Gracias.

**Narrador:** Se puede ver que el servicio al grupo grande es menos personal. Los mozos siempre están listos para ayudar a los clientes pero hay menos comunicación porque es más difícil tener un enfoque personal en un grupo grande.

Por estas razones, es más fácil servir la comida en un buffet. Unos aspectos importantes se presentaron en el video anterior. Recordamos que el buffet debe tener cartas que dicen qué es cada comida, un utensilio de servir para cada comida, y un mozo para ayudar a los clientes. También, la comida debe estar caliente y lista cuando los clientes lleguen.

En totalidad, es importante considerar el número de clientes que van a comer en el restaurante cada día. Este número, conjunto con el número de mozos que están trabajando, debe ser usado para determinar si el servicio debe ser por buffet o por platos.

**Narrador:** Ahora, tenemos unas preguntas. Después de cada pregunta, pausa el video para discutir con la clase. Puedes reproducir el video para oír unas respuestas posibles.

En grupos de tres estudiantes, uno es el mozo y los otros dos son unos clientes. Practicar cada guión y después cambiar papeles. Cada estudiante debe hacer de mozo una vez y el cliente dos veces para cada escenario.

Hay dos guiones separados para que puedas ver la diferencia entre servicio para un grupo grande y un grupo pequeño.

Los frases en cursiva y paréntesis, como: (*ir a la mesa*), indican comportamientos.

### Guión uno: Sirviendo un grupo pequeño

*(dos clientes entran en el comedor)*

**Mozo:** Hola, ¿cómo están?

**Cliente 1:** Muy bien ¿y vos?

**Mozo:** Bien. Bienvenidos al restaurante del Hotel Cerrito, su mesa está acá.

*(el mozo lleva a los clientes a la mesa)*

**Cliente 2:** Gracias

**Mozo:** ¿Puedo traerles algo de beber? Hoy tenemos jugo de naranja, agua, o cerveza

**Cliente 1:** Jugo de naranja por favor

**Cliente 2:** Para mí agua por favor

**Mozo:** Ciertamente.

*(el mozo va para obtener las bebidas y los sirve a los clientes)*

**Mozo:** Hoy en día tenemos milanesa de pollo, ensalada, arroz, y pan de queso. ¿Necesitan algunos cambios con este menú?

**Cliente 1:** Si, no quiero arroz para mí por favor.

**Cliente 2:** Está bien para mí, gracias.

**Mozo:** Claro.

*(el mozo sirve la comida y está cerca cuando los clientes están comiendo en caso de que el cliente necesite algo)*

**Guión dos: Sirviendo un grupo grande**

*(los cliente entra en el comedor) (fingir que es un grupo de 30 clientes)*

**Mozo:** Hola, bienvenidos al restaurante del Hotel Cerrito, ustedes pueden sentar donde les gusta.

*(los clientes se sientan)*

*(el mozo va a la mesa con jarras del jugo y agua)*

**Mozo:** Aquí hay jugo de durazno y agua. Hoy en día tenemos un buffet. Se pueden servir al estar listos. Si tienen algunas preguntas, por favor pregúnteme.

**Cliente 1:** Muchas gracias

*(los clientes sirven su comida mientras el mozo les ayuda con el bufet [las tapas, utensilios de sirviendo, etcétera]) (hay cartas en el buffet que dicen que es la comida)*

*(los clientes comen, mientras el mozo está cerca en caso de que los clientes necesiten algo)*



**Indicación para el profesor:** Leer cada pregunta a la clase. Dirigir una discusión con la clase. Utilizar las respuestas posibles para estimular la discusión, si es necesario. Al fin de la discusión, explicar a la clase los respuestas que no dijeron



## Preguntas de discusión

**¿Cuáles son las diferencias entre servicio para un grupo grande y un grupo pequeño?**

Respuestas posibles: con un grupo grande es menos personal, con un grupo grande la comida está sirviendo en bufet vs. con un grupo pequeño la comida está sirviendo en plato y hay más comunicación

**¿Crees que es más fácil servir a un grupo grande o pequeño? ¿Por qué?**

Respuestas van a variar con cada estudiante. Pero cada mozo debe tener las habilidades para cada escenario.

**¿Cuáles son los aspectos de un buffet profesional?**



Respuestas posibles: la comida es caliente y lista cuando los clientes llegan, el número de platos disponibles es más que el número de clientes, cada comida tiene un utensilio de servir, hay un mozo cerca del buffet para ayudar a los clientes, un mantel limpio sobre la mesa.

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Complete la tabla con similitudes y diferencias entre servicio para un grupo grande versus un grupo pequeño. Poner al menos dos puntos en cada caja.**

Características únicas de servicio para un grupo pequeño	Características únicas de servicio para un grupo grande
Características similares entre servicio para grupos grandes y pequeños	

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Complete la tabla con similitudes y diferencias entre servicio para un grupo grande versus un grupo pequeño. Poner al menos dos puntos en cada caja.**

Características únicas de servicio para un grupo pequeño	Características únicas de servicio para un grupo grande
<p>Más personal</p> <p>La comida está sirviendo en plato</p> <p>El mozo sirve a los clientes directamente a su mesa</p>	<p>Menos personal</p> <p>La comida está sirviendo en bufet</p> <p>El mozo ayuda a los clientes con el bufet</p>
<p>Características similares entre servicio para grupos grandes y pequeños</p> <p>Las bebidas están sirviendo directamente a la mesa</p> <p>El mozo saludar a los clientes cuando entran en el comedor</p> <p>El mozo informa a los clientes lo que la comida es para el día</p>	

# Lección Cinco



Consejos adicionales, resumen, y revisión

## En esta lección:

- Guía del video
- Juegos de rol
- Presentaciones
- Actividad escrita
- Clave de respuestas

# Guía del video cinco

**Resumen:** Revisión y pequeños consejos adicionales para mejorar el servicio de bueno a excelente

**Narrador:** Bienvenidos al video final de nuestras lecciones. Vamos a revisar todo lo que hemos aprendido en estas lecciones. También vamos a aprender unos consejos adicionales para mejorar el servicio de bueno a excelente.

El mozo ya puso la mesa con un mantel limpio, todos los cubiertos, platos, y también un florero en el centro de la mesa. Recogió las flores de las plantas en la escuela. Y procuró que la altura de las flores no obstruya a la visual del cliente. Y también el mozo ya limpió el suelo del comedor. Todo está listo para la llegada de los clientes.

**Mozo:** Cuando los clientes entran al comedor voy a saludarlos.

**Narrador:** Un consejo adicional es de saludar a los clientes en su propio idioma. Por ejemplo, si los clientes son de los Estados Unidos...

**Mozo:** Hello! Welcome.

**Narrador:** Y si el cliente es de Brasil...

**Mozo:** Olá! Bem vinda. (Beh vinda)

**Narrador:** Y de Francia...

**Mozo:** Bonjour! Bienvenue

**Narrador:** Cuando el mozo presenta a los clientes a su mesa, puede sacar las sillas para que los clientes pueden sentarse.

**Narrador:** Ahora, el mozo va a decir a los clientes el menú del día. Cuando él está hablando sobre la comida, puede decir de dónde proviene la comida y si es orgánico. Muchos huéspedes aprecian saber estas cosas. Por ejemplo...

**Mozo:** Buenas días. Hoy en el menú tenemos ensalada verde, pan, sopa de verduras, y milanesa de pollo. Todas las verduras fueron recogidas aquí en la huerta y todas son orgánicas. El pollo fue criado en nuestra granja y el pan fue horneado aquí a la escuela.

## Guía del video cinco (continuado)

**Narrador:** Cuando el mozo está sirviendo la comida, es etiqueta servir la comida desde la izquierda del cliente. Una vez que el cliente haya terminado la comida, es apropiado despejar los platos a la derecha del cliente.

**Narrador:** Se puede ver que el mozo está disponible al cliente pero no está demasiado cerca de la mesa. No se quiere tener la apariencia de que uno está acechando al cliente.

**Mozo:** Es importante que dentro de servicio del restaurante no es buen utilizar celular porque es poco profesional. Me mantenga siempre cerca para responder eficientemente a los clientes.

**Narrador:** Al finalizar el servicio de la comida, hay una gran oportunidad para comercializar los productos que se vende en la Escuela. Vamos a ver...

**Mozo:** Para el postre tenemos galletitas. Y si le gustó la comida hoy, además de las comidas que comió usted hoy, hacemos muchos productos para vender, como yogures, quesos y dulce de leche. Puede pedirlos en la recepción del hotel si quiere llevar algunos de ellos.

**Narrador:** Entonces, con todos estos consejos adicionales, podemos brindar una buena experiencia para nuestros clientes y promover los productos que vendemos aquí en la escuela. Recuerde, la meta de todas estas lecciones es mejorar nuestra escuela. Si damos un servicio excelente a nuestros clientes querrán regresar y tendremos mayor éxito. También todos ustedes ganaran mayores habilidades para un empleo futuro. Esperamos que hayan aprendido mucho, que apliquen estas habilidades y les den buen uso.

**Narrador:** Y ahora, hemos preparado para ustedes algunos escenarios y situaciones para practicar todas las habilidades que hemos aprendido. Su profesora va a dirigirlos.

**Consejos adicionales para mejorar el servicio de bueno a excelente:**

- Saludar al cliente en su propio idioma (en inglés: hello, en portugués: olá, en alemán: guten tag, en francés: bonjour)
- Decirle al cliente de donde proviene la comida, y si es orgánico (ejemplo: estos huevos fueron recogidos esta mañana en la granja/ esta carne se crió aquí en la granja/ las verduras en la comida de hoy fueron recogidas esta mañana y todas son orgánicas)
- Servir la comida de la izquierda del cliente. Despejar los platos de la derecha del cliente
- No utiliza su teléfono cuando hay clientes en el comedor
- Estar de pie cuando los cliente están en el comedor
- Poner pequeños floreros de plantas (como flores) en los centros de las mesas (Procurar que la altura de las flores no se interponga a la visión de los clientes)
- Al fin de la comida, cuando sirviendo el postre, hablar sobre los productos que el cliente puede comprar a la Escuela (por ejemplo: “Pueden comprar la comida de hoy aquí a la Escuela. También hacemos muchos productos como quesos y dulce de leche. Pueden pedirlos en la recepción del hotel”)

Las siguientes son unas situaciones hipotéticas que podría encontrar en el restaurante.

En grupos de dos, una persona es el mozo y una es el cliente. Tu grupo va a estar asignado un número de situación. Lee la situación, discuta lo que haría, y actúe la situación en su grupo.

Practicar la situación varias veces para que cada estudiante tiene la oportunidad a jugar cada papel.

Su grupo va a presentar un juego de rol de esta situación enfrente de la clase.

### Situación 1

Estás sirviendo un hombre de negocios. Ya lo saludaste. Después de sirviendo su plato principal, lo revisas y él se queja de que la carne no está suficientemente cocida. ¿Qué haces?

### Situación 2

Estás sirviendo tres invitados de la Fundación Paraguaya quien están visitando la Escuela por el primer tiempo. ¿Cómo saludarlos y mostrarlos a su mesa?

### Situación 3

Estás sirviendo cuatro huéspedes del hotel. Ya les saludaste y explicaste el menú del día. Dos de los huéspedes son vegetarianos. Te preguntan si unas de las comidas son vegetarianas. No sabes la respuesta en el momento. ¿Qué haces?

### Situación 4

Estás trabajando en el restaurante para la cena. Tres clientes llegan que no tienen una reserva para la comida. ¿Qué haces?

### Situación 5

*Para esta situación no van a jugar a ser un cliente y un mozo. Solo discutir lo que harían en la situación. Preparar una presentación para la clase en la que explique que harían.*

Tu y tres otras estudiantes deben estar trabajando en el restaurante hoy. Los otros tres no aparecen en la hora de servir a los clientes. ¿Qué haces?



Indicación al profesor::  
Tener que cada grupo de estudiantes presenta su situación para la clase. Durante cada presentación, verificar si los sugerencias de lista están haciendo.  
Después de cada presentación, hablar con la clase sobre las sugerencias que el grupo no hizo.



## Presentaciones a la clase

Cada grupo debe presentar su situación a la clase. Abajo son sugerencias para cada situación que la profesora puede presentar si no se hablan en las presentaciones

### Situación 1

El mozo debe:

- disculparse con el hombre
- obtener carne que esta suficientemente cocida para el hombre

### Situación 2

El mozo debe:

- dar la bienvenida a los clientes
- guiar los clientes a su mesa
- presentarse (nombre, de donde es, en que año a la escuela,...)

### Situación 3

El mozo debe:

- decirle al cliente que va a buscar la respuesta
- encontrar a otra persona quien sabe cuales comidas son vegetarianos
- regresar a los clientes con la respuesta
- este proceso debe tomar solo unas minutos

### Situación 4

El mozo debe:

- explicar a los clientes que usualmente es necesario tener una reserva pero puede preguntar a un gerente si pueden ser acomodados
- consultar con un gerente si es posible
- si no es posible disculparse a los clientes y les recomienda que hacen una reserva para mañana

### Situación 5

El mozo debe:

- saludar a los clientes si ya están en el comedor (los clientes son el prioridad número uno)
- si hay tiempo entre los servicios a los clientes, puede encontrar un gerente para explicar la situación y preguntar ayuda
- si es necesario el mozo puede hacer el servicio solo



## Actividad escrita de lección cinco

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Llenar cada espacio con una palabra correcta.**

Si estás sirviendo a un cliente de los E.E.U.U puedes saludarlo en ingles, diciendo \_\_\_\_\_.

Se debe servir la comida de la \_\_\_\_\_ del cliente y despejar la comida de la \_\_\_\_\_ del cliente.

Un buen tiempo para informar a los clientes que pueden comprar comidas y productos de la escuela es cuando estás sirviendo el \_\_\_\_\_.

### Verdadero o Falso?

Puedes utilizar tu teléfono cuando hay clientes en el comedor. \_\_\_\_\_

Debes decir a los cliente de donde viene su comida. \_\_\_\_\_

Debes estar en pie cuando hay clientes en el comedor. \_\_\_\_\_

Es agradable a los clientes a tener flores en las mesas. \_\_\_\_\_

**Escribir un breve párrafo que describe lo que pueda decir a un cliente para informarle el menú del día y de donde viene la comida. Debes imaginar la comida del menú.**

---

---

---

---

---

---

---

---

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Llenar cada espacio con una palabra correcta.

Si estás sirviendo a un cliente de los E.E.U.U puedes saludarlo en ingles, diciendo ”hello” o “welcome”.

Se debe servir la comida del la izquierda del cliente y despejar la comida de la derecha del cliente.

Un buen tiempo para informar a los clientes que pueden comprar comidas y productos de la escuela es cuando estás sirviendo el postre.

**Verdadero o Falso?**

Puedes utilizar tu teléfono cuando hay clientes en el comedor. Falso

Debes decir a los cliente de donde viene su comida. Verdadero

Debes estar en pie cuando hay clientes en el comedor. Verdadero

Es agradable a los clientes a tener flores en las mesas. Verdadero

**Escribir un breve párrafo que describe lo que pueda decir a un cliente para informarle el menú del día y de donde viene la comida. Debes imaginar la comida del menú.**

---

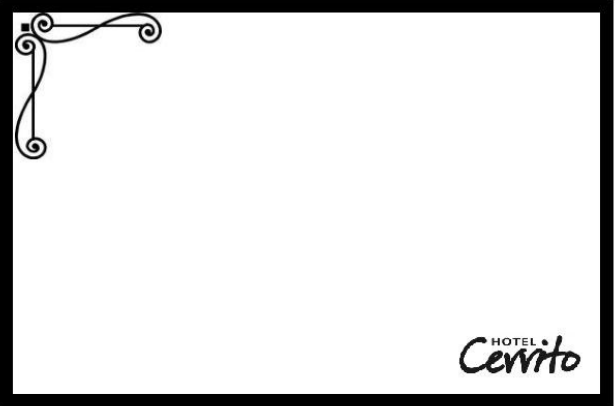
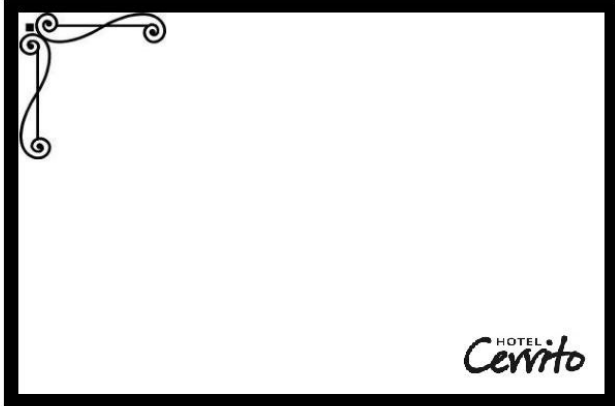
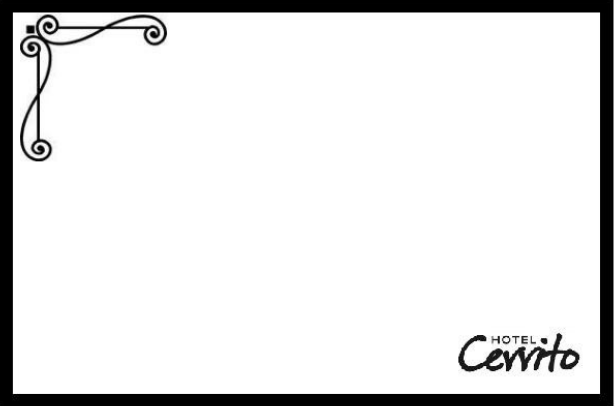
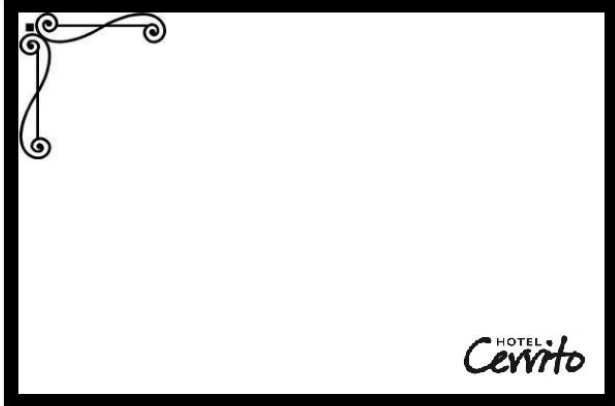
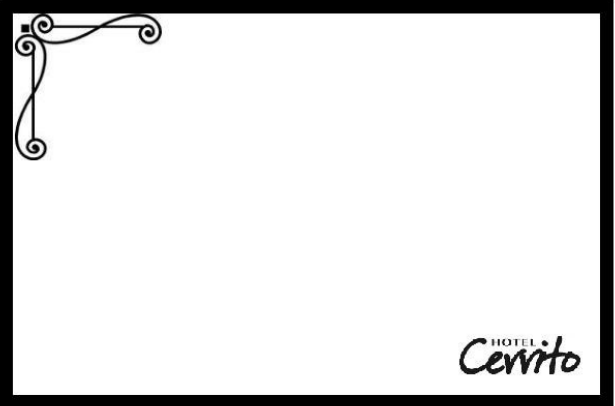
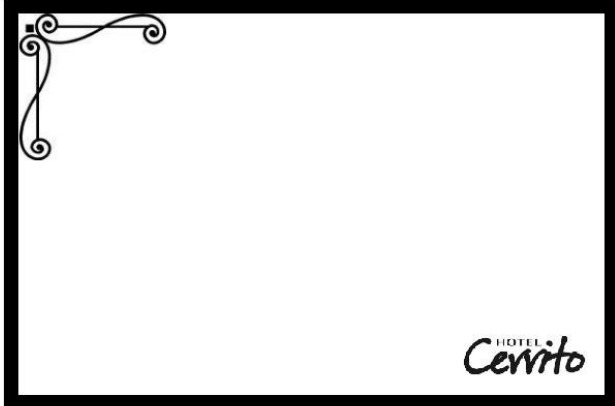
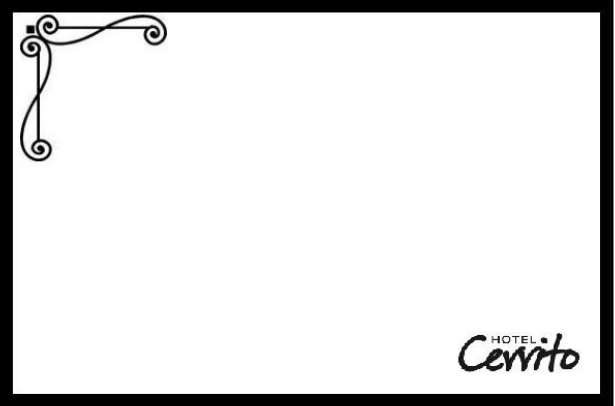
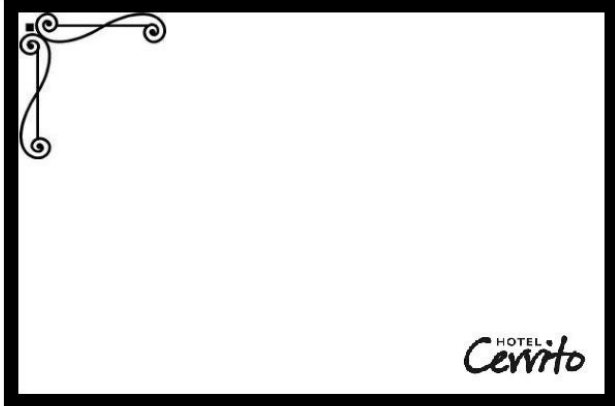
---

---

---

Respuestas van a variar. Un ejemplo: Hoy día tenemos sopa de verduras, pan, pollo relleno, y arroz. Las verduras en la comida de hoy fueron recogidas esta mañana y todas son orgánicos. El pan fueron hecho esta mañana también. El pollo fueron criado aquí en la granja. Buen provecho.

# Modelo de tarjetas para el buffet



## Hotel Cerrito Restaurante – Registro de Reservas

Fecha de Hoy: \_\_\_\_\_

Nombre del huésped: \_\_\_\_\_

Cuántas personas: \_\_\_\_\_

Fecha de reserva

Comida

\_\_\_\_\_

D / Mm / A / M / C

\_\_\_\_\_

D / Mm / A / M / C

\_\_\_\_\_

D / Mm / A / M / C

Nombre del huésped : \_\_\_\_\_

Cuántas personas: \_\_\_\_\_

Fecha de reserva

Comida

\_\_\_\_\_

D / Mm / A / M / C

\_\_\_\_\_

D / Mm / A / M / C

\_\_\_\_\_

D / Mm / A / M / C

Nombre del huésped : \_\_\_\_\_

Cuántas personas: \_\_\_\_\_

Fecha de reserva

Comida

\_\_\_\_\_

D / Mm / A / M / C

\_\_\_\_\_

D / Mm / A / M / C

\_\_\_\_\_

D / Mm / A / M / C

Nombre del huésped : \_\_\_\_\_

Cuántas personas: \_\_\_\_\_

Fecha de reserva

Comida

\_\_\_\_\_

D / Mm / A / M / C

\_\_\_\_\_

D / Mm / A / M / C

\_\_\_\_\_

D / Mm / A / M / C

## Hotel Cerrito Restaurante – Registro de Reservas

Fecha de Hoy: \_\_\_\_\_

### **Desayuno**

Mesas: \_\_\_\_\_ Huéspedes: \_\_\_\_\_

Mesa 1. \_\_\_\_\_

Mesa 2. \_\_\_\_\_

Mesa 3. \_\_\_\_\_

Mesa 4. \_\_\_\_\_

Mesa 5. \_\_\_\_\_

### **Medio Mañana**

Mesas: \_\_\_\_\_ Huéspedes : \_\_\_\_\_

Mesa 1. \_\_\_\_\_

Mesa 2. \_\_\_\_\_

Mesa 3. \_\_\_\_\_

Mesa 4. \_\_\_\_\_

Mesa 5. \_\_\_\_\_

### **Almuerzo**

Mesas: \_\_\_\_\_ Huéspedes : \_\_\_\_\_

Mesa 1. \_\_\_\_\_

Mesa 2. \_\_\_\_\_

Mesa 3. \_\_\_\_\_

Mesa 4. \_\_\_\_\_

Mesa 5. \_\_\_\_\_

### **Merienda**

Mesas: \_\_\_\_\_ Huéspedes : \_\_\_\_\_

Mesa 1. \_\_\_\_\_

Mesa 2. \_\_\_\_\_

Mesa 3. \_\_\_\_\_

Mesa 4. \_\_\_\_\_

Mesa 5. \_\_\_\_\_

### **Cena**

Mesas: \_\_\_\_\_ Huéspedes : \_\_\_\_\_

Mesa 1. \_\_\_\_\_

Mesa 2. \_\_\_\_\_

Mesa 3. \_\_\_\_\_

Mesa 4. \_\_\_\_\_

Mesa 5. \_\_\_\_\_

# GASTRONOMÍA CON IMPACTO SOCIAL



*Contratando nuestros servicios  
estás ayudando a la formación  
de nuestros jóvenes y aportando  
a la educación de los mismos.*

Plan de estudios: Guía para la enseñanza de servicio de restaurantes

## Expresiones de gratitudes:

Autores: Brianna Heisler, Robert Lederman, Rachel Wambach

Fotos: Los alumnos de la Escuela Agrícola, Amalio Caballero

Asesores: Prof. Lucía Amarillo, Señora Dorothy Burt- Wolf, Prof. Martina Caballero, Señor Luis Fernando Cateura,  
Prof. Solange María Ríos, Dr. Robert Traver