

Entrevista a Carlos Orgaz Palomera

Es profesor de Servicios de Restauración en la Escuela de Hostelería del les Miralbueno de Zaragoza, presidente de las Asociaciones de Maîtres y Barman de Aragón y vocal del Consejo de Turismo.

Carlos Orgaz es un referente de los profesionales de sala o Maîtres y uno de los más valorados tanto en nuestra comunidad como a nivel nacional, de hecho en el año 2016 la Confederación Empresarial de Hostelería y Turismo de Aragón (CEHTA) le entregó el primer premio por su trayectoria profesional en pro al servicio de sala y a la formación. El próximo mes de octubre iniciará su colaboración mensual con la revista "Actualidad de las Empresas Aragonesas" con una nueva sección de gastronomía.

¿Desde cuándo eres presidente de las asociaciones de Maîtres y Barman de Aragón? ¿Cuántos asociados pertenecen a ambas asociaciones?

La Asociación de Maîtres de Aragón la fundamos en el año 2001 y el Club del barman de Aragón lo hicimos en el año 2012, ya son muchos años como presidente, algo de lo que me siento muy orgulloso. En la actualidad, estamos 174 socios entre profesionales y alumnos de escuelas de hostelería.

¿Es difícil el mundo del asociacionismo profesional?

En primer lugar, he de decirte que yo creo firmemente en el mundo asociativo y que el asociacionismo para mí tiene una gran importancia. El tipo de asociaciones como las que presidido tienen mucho que decir en el panorama gastronómico. Normalmente aportamos una visión de los profesionales más actualizada y real de la que nos venden empresarios y sindicatos, digamos que tenemos el diapasón real de lo que ocurre en los establecimientos y de los problemas con los que se enfrentan todos los profesionales, ya sean alumnos en prácticas, profesionales en activo o propietarios de establecimientos.

Es profesor de sala y bar en una de las escuelas de hostelería de referencia de nuestra comunidad ¿Cómo vienen las generaciones de jóvenes en relación a la vocación de servicio?

Bueno desde la perspectiva que me dan mis 24 años de experiencia como docente, he de decirte que los jóvenes que se matriculan en un grado medio o en un grado superior de F.P. en la especialidad de servicios al principio lo hacen fundamentalmente porque no hay plazas en la especialidad de cocina, solo un mínimo porcentaje de alumnos llega con las ideas claras de ser camarero posteriormente y

según van pasando los días van descubriendo todas las salidas profesionales que existen y que les puede proporcionar la profesión y prefieren estar en la sala y no en la cocina, pero realmente inculcar la vocación de servicio a los demás resulta muy complicada, la sociedad va en contra de la profesión, mientras los demás se divierten, tú tienes que trabajar, los horarios son funestos en la mayoría de las ocasiones, sabes cuando entras pero difícilmente sabes cuando sales, los salarios no digamos que son para tirar cohetes y, lo más importante desde mi punto de vista, el usuario final, el cliente, no valora la profesión y no la pone en valor en los establecimientos que sí que ofrecen un buen servicio al cliente. La cocina tiene más tirón.

¿Qué protocolo debe seguir un buen maître desde que entra un cliente hasta que se va? ¿Qué características básicas ha de tener?

El Maître es la primera y la última imagen del establecimiento, de su trato y acogida el cliente va a llevarse una sensación u otra. El profesional de sala debe ser un compendio de las siguientes competencias.

Tiene que tener conocimiento de idiomas, conocimiento sobre el mundo de los vinos, licores, aguardientes, aguas minerales, cervezas, conocimiento sobre protocolo, conocimiento sobre nuevas técnicas de atención al cliente e inteligencia emocional, ser muy observador, discreto, tener paciencia, buenas aptitudes físicas, cuidar su imagen, oratoria... creo que un poco de todo esto haría un buen profesional añadiendo que siempre tiene que estar dispuesto a seguir mejorando y a seguir formándose.

¿Qué perfil de restaurantes o de establecimientos busca este tipo de profesionales?

El perfil está muy extendido en todos los establecimientos de restauración, hoy en día este perfil es demandado por hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas y por restaurantes de los denominados gastronómicos o destinados a atender clientes de un poder adquisitivo medio-alto.

En la restauración clásica o tradicional también nos encontramos establecimientos que requieren los servicios de esta figura tan representativa y esencial para la buena marcha de los mismos.

¿Un lugar con buenos profesionales de sala significa una cuenta elevada?



Aquí creo que tendríamos que matizar, seguro que si pensamos en un gran servicio de restaurante donde se trinche, se desespine, se flambee, se hagan cócteles, se decante el vino, se tenga un carro de quesos, licores, etc. desde luego encontrarnos con una factura por 30€ y yo no lo conozco, salvo las Escuelas de Hostelería que tienen su comedor abierto al público, pero creo que conviene destacar que hay un porcentaje de servicio de la hostelería, muy elevado donde recibes un trato formidable y un servicio más que digno por menos de 30€ y que a veces no está lo suficientemente valorado aún llenando todos los días el restaurante. En este tipo de establecimientos prima la rapidez, la simpatía y el savoir faire.

¿Corre el peligro de perderse esta figura profesional y por ende toda una liturgia de servicio?

Bueno tanto como perderse no lo sé, la verdad, siempre existirá la figura del profesional de sala pero sí que se van perdiendo ciertas habilidades profesionales que eran habituales del trabajo en sala como las técnicas de trinchado y desespinado de alimentos, la preparación de platos a la vista del cliente o los flambeados y que hoy en día es muy difícil de encontrar profesionales que las empleen. Desde la Asociación no podemos permitir que desaparezcan estas técnicas por lo que representan y por el respeto que le debemos a la profesión.

Nuestra obligación es mantenerlas vivas en nuestras escuelas y en nuestros colectivos como espejos en donde mirarnos. Aunque también tengamos

que hacer un guiño a la modernidad **¿Que no tendría que faltar en una sala para que lo pudiera hacer un camarero?**

Desde luego un postre flambeado, el fuego da espectacularidad en el trabajo delante del cliente, unas crêpes suzette o unas cerezas en jubileo son postres de cocina internacional a la que podemos dotar en la sala de cierta actualización y convertir un postre, un final de comida en algo sublime. La diferenciación del servicio tiene que venir dado por este tipo de actuaciones de los profesionales.

¿Cómo va a ser la sección que iniciarás como colaborador gastronómico en el mes de Octubre?

Queremos entrevistar mensualmente a uno de nuestros asociados, maîtres y directores de Sala que nos hablen de sus negocios que den a conocer lo que hacen, cómo lo hacen y lo que representan en la gastronomía aragonesa poniendo en valor la figura profesional y los productos agroalimentarios aragoneses.

¿Se te ocurre alguna otra pregunta que faltaría en esta entrevista?

No me has preguntado por los programas de estudios en las escuelas de hostelería

¿Me la respondes entonces?

Voy a intentar responderte con otra pregunta y dejaremos la respuesta para otra entrevista ¿Por qué un alumno de cocina no tiene que aprender nada de sala y un alumno de sala nada de cocina durante los dos años que permanecen en una escuela de hostelería pública? Qué te parece esto, bueno pues así estamos en pleno siglo XXI.