

**INSTITUTO NACIONAL TECNOLÓGICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL**

**MANUAL DEL PROTAGONISTA**  
**TECNICAS DE SERVICIO EN RESTAURANTE**



ÁREA:	Hotelería y Turismo
CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:	HOT006_2: Procesos de servicio en
MODULO FORMATIVO:	MF071_2: Técnicas de servicio en Restaurante.
HORAS:	150 Horas.

ABRIL, 2016

**INSTITUTO NACIONAL TECNOLÓGICO**

**Dirección Ejecutiva**

Cra. Loyda Azucena Barreda Rodríguez

Subdirección Ejecutiva

Cro. Walter Sáenz

**Dirección General de Formación Profesional**

Cra. Daysi Rivas Mercado

**Subdirección General de Formación Profesional**

Cro. José Virgilio Vásquez

**COORDINACION TÉCNICA**

**Dirección Técnica Docente**

Cro. Freddy Garay Portocarrero

**Departamento de Currículum**

Cra. Mirna Cuesta Loaisiga

<b>INDICE</b>		
<b>Unidad</b>	<b>Contenidos:</b>	<b>No. Pag</b>
<b>1</b>	<b>Bienvenida al protagonista.</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Recomendaciones.</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Objetivos del Manual.</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Desarrollo de la unidad I: Definiciones y conceptos de restauración.</b>	<b>4</b>
4.1	Objetivos de la unidad.	4
4.2	Contenidos de la unidad.	4
4.2.1	Restaurante tradicional como establecimiento y sus características	4
4.2.2	Restaurante tradicional como departamento y sus características	5
4.2.3	Modelos de organización de los diferentes tipos de restaurantes	6
4.2.4	Competencias básicas de los profesionales de restaurantes.	8
4.2.5	Terminología de la información gastronómica del restaurante.	9
4.2.6	Cocina regional y sus características.	12
4.2.7	Cocina internacional y sus características.	14
	Actividades de auto evaluación.	17
	Glosario.	17
	Bibliografía.	18
	Para saber más.....	18
<b>5</b>	<b>Desarrollo de la unidad II: Instalaciones y equipos básicos para el servicio de restaurante.</b>	<b>19</b>
5.1	Objetivos de la unidad.	19
5.2	Contenidos de la unidad.	19
5.2.1	Medidas básicas de las instalaciones del restaurante.	19
5.2.2	Características de las instalaciones del restaurante.	20
5.2.3	Funciones y aplicaciones de los equipos y mobiliarios para los servicios del Restaurante	24
5.2.4	Clasificación de los equipos y mobiliarios para los servicios del restaurante.	28
5.2.5	Características de los equipos y mobiliarios para el servicio de restaurante.	31
5.2.6	Ubicación y distribución de los equipos y mobiliarios dentro del restaurante.	33
5.2.7	Aplicación de las técnicas del montaje de equipos y mobiliarios en el restaurante	34
5.2.8	Realización de los procedimientos y modos de operación con los equipos, materiales y mobiliarios dentro del restaurante.	36
5.2.9	Realización del mantenimiento y control de los equipos, materiales y mobiliarios del restaurante.	38
	Actividades de auto evaluación.	39
	Glosario.	40
	Bibliografía.	40
	Para saber más....	40
<b>6</b>	<b>Desarrollo de la unidad III: Técnicas y procedimientos para el servicio de alimentos y bebidas en restaurante.</b>	<b>41</b>
6.1	Objetivos específicos de la unidad.	41
6.2	Contenidos de la unidad.	41

6.2.1	Definición del pre servicio.	41
6.2.2	Procesos y secuencias del montaje de mobiliarios materiales y equipos dentro del restaurante	46
6.2.3	Decoración y ambientación según el tipo de restaurante.	50
6.2.4	Procesos de aprovisionamiento interno de géneros, materiales mobiliarios y equipos de acuerdo a las necesidades del pre servicio.	51
6.2.5	Funciones principales de los hostes en los servicios del restaurante.	52
6.2.6	Diferentes tipos de servicios de restaurante (Servicio a la americana, servicio a la inglesa, francesa, al guerdón, a la rusa, buffet y coctel) y sus características.	53
6.2.7	Comparación entre los distintos tipos de servicios de restaurantes (Inglesa, francesa, ruso, al guerdón, a la americana, buffet y coctel).	63
6.2.8	Distintos tipos del llenado de la comanda para el servicio a la americana en restaurante.	64
6.2.9	Protocolo y comportamiento del servicio a la americana dentro del restaurante.	67
6.2.10	Descripción del post servicio.	69
6.2.11	Realización del proceso y secuencia del montaje de mobiliarios, materiales y equipos dentro del restaurante.	69
6.2.12	Realización de la decoración y ambientación según tipo de restaurante.	70
6.2.13	Ejecución de las funciones principales de los hostes en los servicios del restaurante.	71
6.2.14	Aplicación de las técnicas del montaje de utensilios y materiales sobre las mesas para el servicio a la americana dentro del Restaurante.	72
6.2.15	Aplicación del llenado de la comanda para el servicio a la americana en el Restaurante.	73
6.2.16	Aplicación de las técnicas y procesos del servicio a la americana en Restaurante.	74
6.2.17	Aplicación de las normas básicas de protocolo y el comportamiento del servicio a la americana en la mesa de Restaurante.	74
6.2.18	Aplicación de las técnicas y normas de buena manipulación para el lavado, secado, pulido y manejo del material del Restaurante.	75
6.2.19	Realizar la secuencia y ejecución de operaciones para la realización de inventarios en la bodega del Restaurante.	76
6.2.20	Realizar la supervisión de las instalaciones y equipamiento del Restaurante.	76
	Actividades de auto evaluación.	77
	Glosario.	79
	Bibliografía.	79
	Para saber más.....	79
<b>7</b>	<b>Desarrollo de la unidad IV: Técnicas de atención al cliente en servicios de restaurante.</b>	<b>80</b>
7.1	Objetivos específicos de la unidad.	80
7.2	Contenidos de la unidad.	80
7.2.1	Técnicas de atención al cliente en Restaurante.	80
7.2.2	Distintos tipos de clientes a los que se enfrentan los prestadores del servicio de Restaurante.	83

7.2.3	Técnicas de tratamiento para clientes especiales durante el servicio del Restaurante	85
7.2.4	Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas para el servicio de Restaurante.	86
7.2.5	Normas de protocolo, conducta e imagen personal de los prestadores de servicios de Restaurante.	88
7.2.6	Normativa de protección de consumidores y usuarios, según norma vigente.	89
	Actividades de auto evaluación.	91
	Glosario.	92
	Bibliografía.	92
	Para saber más.....	92
8	<b>Desarrollo de la unidad V: Técnicas y procesos de venta y facturación en el servicio de Restaurante</b>	93
8.1	Objetivos específicos de la unidad.	93
8.2	Contenidos de la unidad.	93
8.2.1	Técnicas y procesos de venta y facturación en el servicio de restaurante.	93
8.2.2	Diferentes tipos de sistemas de facturación y cobro en los servicios de restaurante.	97
8.2.3	Características de los tipos de sistemas de facturación y cobro, en los servicios de Restaurante.	99
8.2.4	Técnicas del sistema de facturación y cobro en los servicios de Restaurante (crédito, al contado u otro).	100
	Actividades de auto evaluación.	100
	Glosario.	101
	Bibliografía.	101
	Para saber más....	101

## 1. Bienvenida al Protagonista.

El manual “**Técnicas de Servicio en Restaurante**” está dirigido a los Protagonistas de esta formación con la finalidad de facilitar el proceso enseñanza aprendizaje durante su formación técnica.

El propósito de este Manual es dotar al Protagonista de los conocimientos técnicos fundamentales para profundizar y fortalecer las capacidades que va adquiriendo en el Centro de Formación.



Cada **unidad didáctica** tiene los siguientes apartados:

- Contenidos.
- Actividades.
- Auto evaluación. Y al final de cada una de las unidades se encontrara lo siguiente:
- Glosario.
- Para saber más y
- Bibliografía.

Las actividades para el aprendizaje y los ejercicios de autoevaluación te ayudarán a consolidar los contenidos estudiados.

En los contenidos se presenta la información general, técnica y científica que necesita conocer el protagonista para el desarrollo de la Unidad de Competencia y Elementos de Competencias.

Confianza en que logres con éxito culminar esta formación, que te convertirá en un profesional de Servicios de Restaurante, y así contribuir al desarrollo de nuestro país.

Te deseamos suerte y ¡adelante!

## 2. RECOMENDACIONES



Para iniciar el trabajo con el manual, debes estar claro que siempre tu dedicación y esfuerzo te permitirán adquirir las capacidades del Módulo Formativo. Al comenzar el estudio de las unidades didácticas debes leer detenidamente las capacidades/objetivos planteados, para que identifiques cuáles son los logros que se proponen.



Analiza toda la información consultada y pregunta siempre a tu instructor cuando necesites aclaraciones.



Amplía tus conocimientos con los links y la bibliografía indicada u otros textos que estén a tu alcance.



Resuelve responsablemente los ejercicios de autoevaluación y verifica tus respuestas con los compañeros e instructor.



Prepara el puesto de trabajo según la operación que vayas a realizar, cumpliendo siempre con las normas de higiene y seguridad laboral.



Durante las prácticas en el campo, se amigable con el Medio Ambiente y no tires residuos fuera de los lugares establecidos.



Recuerda siempre que el cuidado y conservación de los equipos y herramientas, garantizan el buen desarrollo de las clases y que en el futuro los nuevos Protagonistas harán uso de ellas.

### **3. OBJETIVOS DEL MANUAL.**

**OBJETIVO GENERAL:** Aplicar las técnicas de servicio de mesa en restaurante para los distintos tipos de servicios y de atención al cliente con habilidades y destrezas.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Realizar los procesos de aprovisionamiento interno de géneros y materiales y de disposición de mobiliario y equipos, de acuerdo con las órdenes de servicio o planes de trabajo diarios relativos al servicio de alimentos y bebidas en Restaurante.
2. Organizar procesos de puesta a punto de las instalaciones y equipos, así como montajes de mesas y elementos de apoyo, realizando las operaciones de pre servicio en el restaurante.
3. Desarrollar el proceso de servicio de alimentos y bebidas en Restaurante, utilizando las técnicas apropiadas para cada tipo de servicio.
4. Identificar los diferentes tipos de clientes y técnicas de venta de alimentos y bebidas más efectivas en el restaurante, diferenciando los procedimientos para resolver necesidades de información, reclamaciones y quejas del cliente.
5. Realizar los diferentes tipos de facturación y sistemas de cobro, apoyado por la cajera o cajero, analizando sus características y las ventajas e inconvenientes de cada uno.
6. Especificar correctamente los diferentes tipos de facturación y cobro del establecimiento.
7. Realizar los procesos de cierre de restaurantes, aplicando procedimientos habituales del post servicio.



## 4. Desarrollo de UNIDAD I: definiciones y conceptos de restauración.

### 4.1 Objetivos específicos de la unidad:

1. Identificar conceptos y definiciones sobre entidades de restauración, de forma clara y precisa.
2. Aplicar los conocimientos adquiridos sobre los conceptos de restauración, a la práctica real con criterio técnico.
3. Describir los principales platos de la cocina regional e internacional.

### 4.2 Contenidos de la unidad:

#### 4.2.1 Restaurante tradicional como establecimiento y sus características.

Un **restaurante** es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.

El término restaurante proviene del francés «*restaurant*», palabra que se utilizó por primera vez en París en 1765, a pesar de que ya existían anteriormente establecimientos de ese tipo, extendiéndose por toda Europa.



El concepto de fórmulas de restauración se puede definir como los diferentes tipos de establecimientos de restauración no sólo basándose en el establecimiento físico en sí mismo, sino relacionándolo con el tipo de servicio que se realiza, las diferentes ofertas gastronómicas que se elaboran y venden y la gestión llevada a cabo del negocio.

Entre los distintos tipos de restaurantes como establecimientos se destacan, el restaurante buffet, el restaurante de alta cocina (gourmet), restaurantes temáticos, restaurantes espectáculos, restaurantes bares y restaurantes de comidas rápidas.

#### **Características de los diferentes tipos de restaurantes como establecimientos.**

**Restaurante buffet:** Se caracteriza por ser un tipo de servicio ágil y más rápido en servicios masivos donde servimos comidas para una cantidad alta de comensales.

**Restaurante de comida rápida:** Restaurantes informales donde se consume alimentos simples y de rápida preparación, como hamburguesas, patatas fritas, pizzas y pollo, entre otros.

Restaurantes de alta cocina (gourmet): Los alimentos son de gran calidad y se sirven a la mesa. El pedido es "a la carta" o se elige de un "menú", por lo que los alimentos se cocinan al momento. El costo depende del servicio y de la calidad de los platos que se consumen. En este tipo de servicio existen mozos o camareros, dirigidos por un Maître. El servicio, la decoración, la ambientación, la comida y las bebidas se escogen cuidadosamente.

Restaurantes temáticos: Se clasifican por el tipo de comida ofrecida. Los más comunes dependen del origen de la cocina, y los más populares en todo el mundo son: la cocina italiana y la cocina china, pero también la cocina mexicana, la cocina japonesa, la cocina española, la cocina francesa, la cocina peruana, la cocina colombiana, la cocina tailandesa y los restaurantes espectáculo, entre otros.

Restaurantes espectáculos: Son aquellos restaurantes que se caracterizan por brindar distintos tipos de producciones tales como: Presentaciones de actores, actrices, magos, animadores y coordinadores.

Restaurantes bares: Se caracterizan por servir comida y bebida, y generalmente no se requiere consumir alimentos para poder pedir bebidas alcohólicas. Muy parecidos a las cantinas.

#### **4.2.2 Restaurante tradicional como departamento y sus características.**

Todo restaurante tiene como departamento una serie de áreas implicadas prestas al servicio de alimentos y bebidas ofrecidas al cliente dentro de la sala o comedor, las áreas más importantes implicadas en este departamento son:

Gerente de Alimentos y Bebidas: Es el encargado de supervisar el óptimo funcionamiento operacional del área de cocina y sus elementos. Dirige el proceso de producción de A y B. Supervisa el funcionamiento del servicio en sala de restaurante y bares.

##### Personal de cocina:

**Chef Ejecutivo**: Es el responsable de todo el proceso de producción de la cocina, se encarga del manejo del personal, de la gestión de las compras, de la evaluación y creación de los menús, del control de los costos de la operación.

**Supervisor de Cocina**: Selecciona evalúa y capacita a los cocineros es el responsable de que todas las órdenes del chef sean cumplidas, es el responsable de controlar la producción dentro de la cocina, y resuelve problemas menores dentro de la misma y es el filtro de mucha información y de muchos problemas que puede resolver sin la ayuda del chef

**Cocineros**: Se encargan de la elaboración de los platillos para el servicio del restaurante.

**Ayudantes de cocina**: Auxilia al cocinero en el lavado y desinfección de vegetales así

como la preparación de ciertos alimentos como las ensaladas, para hacer más eficiente el servicio, deben mantener limpias las áreas de almacenamiento de alimentos en la cocina.

Jefe de stewards: Asegurarse que las áreas de restaurante estén surtidas y equipadas constantemente, realizar requisiciones de materia prima y equipo, dirigir a los supervisores y stewards.

Empleado en Línea (Stewards): Surtir las áreas de A y B para antes y después del servicio. Limpiar las estaciones y equipo a utilizar, recoger todo el equipo ya utilizado y limpiar, lavar y limpiar las vajillas, ollas paredes y pisos.

#### Personal de servicio:

Capitán de Mesero: Dirige al personal de restaurante, supervisa que el área de restaurante este surtida y equipada constantemente, es responsable del servicio a la mesa y del perfecto funcionamiento del restaurante-bar

Hostes: anfitriona.

Mesero o Camareros: Conoce los tipos de platillos e ingredientes y bebidas usadas en el restaurante atienden a los comensales, ofrecen la carta, toma órdenes, es el encargado de llevar a los comensales los alimentos de su elección, Informan al capitán de cualquier faltante.

Garrotero: Es el encargado de auxiliar al mesero limpiando mesas, limpia las áreas de servicio, cambia manteles es el responsable del montaje de las mesas y tener surtidas las estaciones de servicio. Lava y trapea la cristalería Debe conocer las funciones del mesero y ocupa su puesto cuando es necesario.

Jefe de Bares: Es responsable ante el gerente de alimentos y bebidas de la operación del bar.

Bartender: Es el responsable de elaborar todo tipo de bebidas con calidad y eficiencia para el servicio del cliente en la sala de restaurante.

La organización de un establecimiento debe ser un “todo” coherente, con especial cuidado cuanto más compleja sea, como el caso de los hoteles. Deben de estar en continua relación todos los departamentos, y por tanto las comunicaciones deben ser constantes y fluidas.

### **4.2.3 Modelo de organización de los diferentes tipos de Restaurantes.**

La organización del sistema de un restaurante, comprende, la creación de una estructura, la cual determina las jerarquías necesarias y agrupación de actividades, con el fin de simplificar las mismas y sus funciones dentro del grupo social.

Esencialmente, la organización nace de la necesidad de cooperación para el buen funcionamiento de cada una de las áreas en el Restaurante. En la mayor parte de los

casos, esta cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización.

Es por esto que una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente clara para todos quiénes deben realizar determinada tarea y quién es responsable por determinados resultados; de esta forma se eliminan las dificultades que ocasionan la imprecisión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa.

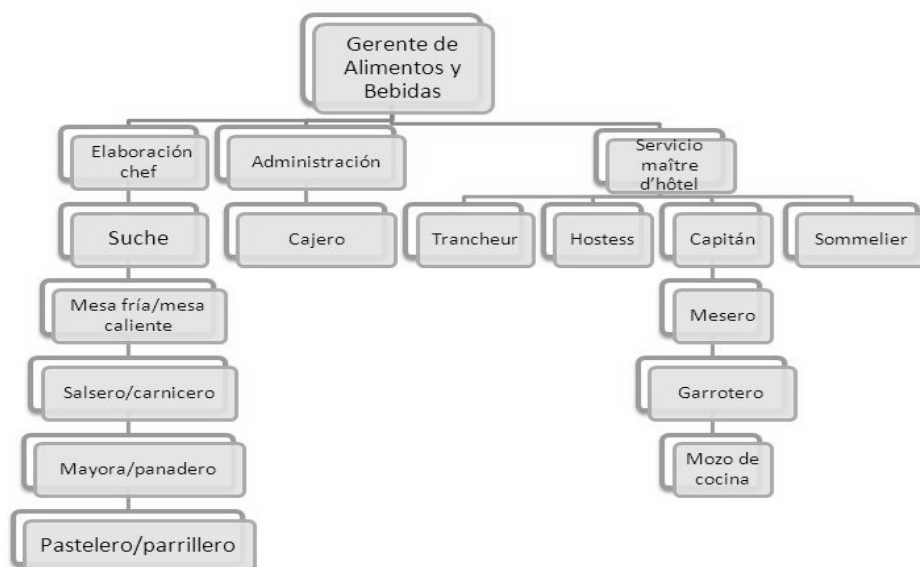
Elementos de la organización:

a) División del trabajo. Para dividir el trabajo es necesario seguir una secuencia que abarca las siguientes etapas: La primera; (jerarquización) que dispone de las funciones del grupo social por orden de rango, grado o importancia. La segunda; (departamentalización) que divide y agrupa todas las funciones y actividades, en unidades específicas, con base en su similitud.

b) Coordinación. Es la sincronización de los recursos y los esfuerzos de un grupo social, con el fin de lograr oportunidad, unidad, armonía y rapidez, en el desarrollo de los objetivos.

A continuación podemos ver un sistema de la estructura de la organización de restaurantes de hoteles.

## Organigrama de un restaurante del Departamento de Alimentos y Bebidas de un hotel



17

#### **4.2.4 Competencias básicas de los profesionales de Restaurante.**

La conformación de las competencias identificadas para este gremio, marca como esencial el manejo de conocimientos en atención al cliente y en la planeación, organización y coordinación del trabajo.

Dentro de las habilidades a desarrollar está el liderazgo y la motivación. Como competencia social y esencial se tiene el trabajo en equipo. En cuanto a actitudes, hábitos y valores se dan como importantes la responsabilidad y amabilidad.

Las competencias son las características subyacentes en una persona que están causalmente relacionadas con los comportamientos y la acción exitosa en su actividad profesional, entendiendo por “**características subyacentes**” el conjunto de todos los aspectos que la persona posee y pone al servicio del desarrollo de su comportamiento laboral.

Las características subyacentes de cada individuo resultan de la suma de sus capacidades cognoscitivas (aptitudes), tendencias de conducta (actitudes), los rasgos de personalidad y los conocimientos adquiridos, ya sean teóricos o experienciales.

Las competencias establecen un vínculo entre las tareas a realizar y los comportamientos manifestados para hacerlo, por una parte, y las cualidades individuales necesarias para comportarse de forma satisfactoria por otra. Desde este punto de vista, una persona es competente si puede realizar una tarea según el estándar y el desempeño esperado. A continuación especificamos algunos aspectos ligados a las competencias de los profesionales de restaurantes.

##### **a. Adaptation al cambio:**

El cambio va a formar parte de la mayoría de los trabajadores de servicios de Restaurantes, puesto que el trabajo fijo para toda la vida ya ha pasado a ser una utopía del pasado. Lo propio de nuestro tiempo es que la persona encadene diferentes proyectos a lo largo del tiempo y pueda ir evolucionando de menos a más, gracias a dicha experiencia profesional.

Esta nueva tendencia obliga a poner la mente en el presente para afrontar las novedades laborales conforme se van presentando. Esta situación también influye de una forma positiva en el entrenamiento que cualquier trabajador tiene para buscar trabajo ya que se está familiarizado de una forma constante con el networking, los contactos de trabajo y el coaching.

##### **b. Tener influencia en el entorno digital:**

Los trabajadores que quieran buscar un empleo dando la espalda a las tecnologías se cierran muchas puertas a sí mismos a la hora de lograr este objetivo ya que en la

actualidad, existe un campo amplio de profesiones en donde la red es un trampolín excelente de promoción profesional o de consulta de ofertas de empleo.

**c. Profesionales multitarea:**

En la actualidad, se valora mucho a los profesionales multitarea, capaces de hacer más de una gestión en el área de Restaurantes y de actuar ante diferentes enfrentamientos. Esta capacidad solo se adquiere a través de la formación constante de los profesionales proactivos que se preparan siempre pensando en el futuro.

#### **4.2.5 Terminología de la información gastronómica de Restaurante.**

A continuación se les presenta una definición de información sobre algunos términos gastronómicos más básicos, utilizados en el área de restaurante, para el enriquecimiento de sus conocimientos.

**Gastronomía:** Es el estudio de la relación del hombre, entre su alimentación y su medio ambiente (entorno). Gastrónomo es la persona que se ocupa de esta ciencia. A menudo se piensa erróneamente que el término gastronomía únicamente tiene relación con el arte culinario y la cubertería en torno a una mesa.

Sin embargo ésta es una pequeña parte del campo de estudio de dicha disciplina: no siempre se puede afirmar que un cocinero es un gastrónomo. La gastronomía estudia varios componentes culturales tomando como eje central la comida.

**Arte culinario:** El arte culinario es una forma creativa de preparar los alimentos y depende mucho de la cultura, en términos de conocimientos respecto a los alimentos, su forma de prepararlos, así como de los rituales sociales establecidos alrededor de la comida. No hay que confundirlo con gastronomía, que englobaría a esta en un campo más general dedicado a todo lo relacionado con la cocina.

Existe un arte culinario característico en cada pueblo, cultura y región. Hoy en día con el fenómeno de la globalización, con la continua comunicación de millones de personas y la influencia de los medios de comunicación, así como del comercio ha conducido a un mayor conocimiento y aprecio de las cocinas foráneas, y una mayor facilidad para acceder a su preparación. Sin embargo, una gran mayoría de esas recetas y sus variaciones tienen sus orígenes en las cocinas tradicionales desarrolladas a lo largo de mucho tiempo, con rituales de preparación transmitidos a lo largo de muchas generaciones.

**Pastelería o Repostería:** La pastelería o repostería es el arte de preparar o decorar pasteles u otros postres dulces como bizcochos, tartas o tortas. También se conoce como "repostería" o "pastelería" a un establecimiento donde se venden dichos postres.

**Enología:** La enología es la ciencia, técnica y arte de producir vino.

**El enólogo** es, tradicionalmente, el asesor técnico responsable de dirigir el proceso de elaboración del vino, lo que en inglés se conoce como "winemaker". El enólogo dirige en

la bodega tanto la elaboración, el almacenaje, análisis, conservación, embotellado y comercialización del vino.

Quien realiza la degustación de un vino, para resaltar las características y calidad de éste, es el **sommelier**.

**Cocinero:** Se denomina cocinero a la persona que cocina por oficio y profesión. Según sus conocimientos y funciones se establece la siguiente jerarquía, de menor a mayor responsabilidad:

- Ayudante o pinche de cocina.
- Cocinero.
- Sous Chef (Asiste al chef).
- Chef (con diferentes niveles, de menor a mayor: de partie, ejecutivo, carnicero, pastelero).

**Chef:** Chef es todo aquel que aparte de aprender el oficio, tiene estudios culinarios, éste no solamente cocina, también toma platos de la cocina tradicional (mundial) y a su vez crea platos convirtiéndolos todos en Arte. También está la denominación de Chef Steward que es el responsable de la limpieza y mantenimiento de la cocina y equipos.

En un restaurante u hotel el termino chef se utiliza para designar al jefe (en francés chef) de la cocina. El chef tiene a su cargo una serie de personas que desarrollan tareas y ayudan en la elaboración de los platos, pero que no son totalmente responsables del sabor final de éstos, en cambio el chef sí.

**Sommelier:** Sommelier, del francés "sommelier" o "sumiller", como se le conoce en España, es el conocedor de vinos que sugiere a la clientela de cualquier restaurante, el vino apropiado para la ocasión. Tradicionalmente en el Viejo Mundo un sommelier que ha sido certificado profesionalmente se identifica porque porta sobre su pecho una pequeña taza de plata colgada, el tastevin o catavinos.

En Norteamérica se le conoce como "sommelier" o "Wine Steward", y rara vez portan el Tastevin. A diferencia de un enólogo, la función del sommelier es la de analizar los vinos desde la perspectiva del consumidor, de una manera objetiva, sin ninguna atadura al productor.

**Horneado:** Es el proceso de cocción por medio de calor seco que generalmente se efectúa en un horno. Entre los alimentos que comúnmente son horneados se encuentran el pan, las galletas, los pasteles y los bizcochos. En general se usan como ingredientes la harina, el agua, fermentos como la levadura de panadero, el bicarbonato de sodio y el polvo de hornear; materia grasa como son la manteca y el aceite vegetal; huevos, leche y azúcar. Estos componentes se mezclan para crear una masa o pasta que después se coloca en una cacerola o bandeja para calentarla.

**Adobar:** Es el proceso de sumergir un producto en crudo, normalmente carne o pescado en un caldo, resultado de mezclar: Aceite, vino o vinagre, ajo, sal, hierbas aromáticas y otros condimentos. Este producto se mantendrá dentro de esta mezcla durante unas horas variando su sabor antes de cocinarlo.

**Albardar:** Es el proceso de envolver o cubrir un género con finas lonchas de tocino para que quede más jugoso al cocinarlo, por ejemplo: Una receta que está muy extendida y que da un resultado extraordinario es el solomillo albardado, que consiste en envolver un medallón de res con una lonja de bacon antes de cocinarlo a la plancha.

**Baño maría:** Es el proceso de calentar un alimento introduciendo el molde que los contiene en un recipiente con agua y expuesto al calor ya sea de un fuego o de un horno, por ejemplo: La técnica más recomendable para cocinar un flan es introduciendo los moldes en un baño maría.

**Blanquear:** Dar un hervor a un producto para quitarle el mal sabor, por ejemplo: Se utiliza para quitar los sabores que puede aportar la escarcha de las verduras congeladas.

**Brasear:** Cocción prolongada de un alimento, a baja temperatura y acompañado de hortalizas, por ejemplo: Esta técnica se utiliza frecuentemente para asar carnes duras a las brasas o al carbón.

**Bridar:** Atar un producto para darle la forma deseada antes de cocinarlo, por ejemplo: Muchas recetas recomiendan atar las alas y patas de un ave antes de cocinarlo con el objetivo de que este conserve su forma.

**Brunoise:** Uno de los cortes básicos de la cocina. Consiste en picar en cuadraditos muy pequeños un producto, por ejemplo: Es el corte más habitual que se hace a una cebolla antes de añadirla a un sofrito.

**Caldo:** Líquido que resulta de la cocción de alimentos y que se utiliza para reforzar el sabor de muchas elaboraciones, por ejemplo: Para hacer una buena sopa es necesario antes haber preparado un buen caldo.

**Caramelizar:** Cubrir un producto o un molde de repostería con azúcar fundido y dorado, por ejemplo: Para hacer un pudín debemos caramelizar los moldes antes de verter en ellos la mezcla.

**Condimentar:** Añadir especias a un producto o preparación para modificar su sabor, por ejemplo: Hay elaboraciones como el “pollo al curry” en la que los condimentos son el sabor principal del plato.

**Fondo:** Caldo base para la elaboración de salsas, por ejemplo: Muchas salsas para carnes se elaboran a partir de un caldo conocido como fondo oscuro y que está hecho con huesos tostados y recortes.



**Freír:** Cocinar un producto en aceite muy caliente para que resulte dorado y crujiente en el exterior y jugoso por dentro, por ejemplo: Esta es la técnica de cocinado para todo tipo de productos rebozados o empanados.

**Fumet:** Caldo base que se hace a partir de espinas de pescado o carcasas de marisco, por ejemplo: Para hacer una buena paella de marisco es conveniente preparar antes un buen fumet.

**Guarnición:** Preparado que acompaña un plato, por ejemplo: Cuando servimos un filete con patatas fritas, las papas fritas son la guarnición.

**Juliana:** Uno de los corte básicos de la cocina. Consiste en picar en tiras finas un producto, por ejemplo: Existe una receta para sopa de verdura conocida como Sopa juliana, que se hace con todos los ingredientes cortados en juliana.

**Majar:** Machacar con ayuda de un mortero distintos ingredientes para obtener una pasta fina, por ejemplo: Para hacer el Pollo en Pepitoria, debemos ligar la salsa con un majado de pan frito, ajos dorados, almendra, azafrán y yema de huevo cocido, también esta técnica es usada para algunas cocteles elaborados en el bar.

**Mise en place:** Término francés que se puede traducir como “puesta a punto” y lo utilizamos para definir el conjunto de pre elaboraciones que debemos realizar antes de empezar un plato o una bebida, por ejemplo: Picar las verduras y preparar los caldos que necesitamos forman parte de nuestra mise en place, o elaborar las guarniciones o decoraciones para nuestros cocteles también es parte de nuestro mise en place.

**Trinchar:** Cortar un género después de su cocinado, por ejemplo: Cortar un pavo después de asado para servirlo

#### 4.2.6 Cocina regional y sus características.

**Definición:** La cocina regional es la transformación de los ingredientes locales o regionales en preparaciones culinarias tradicionales de la región, hechas por cocineros vinculados, directa e indirectamente, con ese ámbito geográfico.



La cocina regional constituye una de las expresiones culturales más contundentes de lo que se ha denominado el patrimonio intangible de las sociedades y las comunidades.



Dicho patrimonio intangible u oral se distingue por su capacidad de evocar valores, sabores, modos, estilos, sazones que en cada ocasión se materializan en un platillo o una manufactura para el paladar y la celebración.

Por ello en torno a la cocina, históricamente se han organizado las sociedades dando forma a una gama inmensa de estilos de vida relacionadas con la producción en el campo, los sistemas de abasto y comercialización de alimentos, las técnicas y procedimientos de prepararlos, los artefactos y objetos de uso y los modos de compartir la mesa.

Es decir que los alimentos forman parte fundamental de las economías regionales y locales y su conservación, preservación y aprecio, ya que posibilitan estimular su potencial e impacto sobre otras vertientes de la vida material y simbólica de cada lugar o región.

Los alimentos además de su sustento fuertemente económico guardan y proyectan una dimensión cultural que por mucho tiempo hemos dejado a la deriva o estimado no suficientemente fundamental en los acervos patrimoniales.

No sólo observamos productos que ya no se producen, también, advertimos procesos, técnicas, objetos que forman parte de tradiciones culinarias, algunas muy arraigadas y que tienden a desaparecer. Junto con eso no se ha realizado el rescate de las tradiciones orales en la cocina así como la conservación y preservación del patrimonio culinario escrito.

La cocina tradicional constituye un elemento de sinergia sobre diversos aspectos de la vida de las comunidades: la agricultura, la dieta, los mercados tradicionales, las formas de conservar los alimentos, las tradiciones, los procedimientos desde las viejas tecnologías hasta las innovaciones más recientes.

Así como también, la cocina tradicional está al centro de procesos de intercambios culturales regionales que van conformando las identidades en el ir y venir de sus pobladores. Sin duda, dinámicas como la globalización y sus efectos de homogenización están presentes en las dinámicas culinarias.

Las características de la cocina tradicional se determinan en el conjunto de actividades de la vida social, económica y productiva de los grupos sociales o de las comunidades en las cuales se desarrolla; así como aquellos cambios que han ocurrido en su estilo de vida y cómo éstos se reflejan en la alimentación y, en especial, en la desaparición o adaptación de los saberes y las prácticas culinarias.

## 4.2.7 Cocina internacional y sus características.

La cocina internacional es la introducción de nuevas culturas en la gastronomía de cada país, lo que también origina una mezcla de sabores, y la utilización de nuevos elementos para conseguir platillos mejor elaborados.

El alimento es una de las necesidades básicas que el hombre busca solucionar, una vez que este descubrió el alimento para sobrevivir, trató de darle un sabor grato, para que el sustento no fuera solo un medio de subsistir sino también que se convirtiera en un placer diario.

Día a día los diversos pueblos del mundo, fueron dándose a conocer a través de sus comidas, unas muy elaboradas y otras más sencillas, pero cada una de ellas con igualdad propia.

La cocina internacional también es otra forma de aprender una cultura. Los sabores, los olores marcan la diferencia entre un país y otro. Por eso, en este manual hemos querido definir algunas de las características de la cocina china, japonesa, árabe, americana, europea, mexicana entre otras, así como, ideas de menús tipo de cada cultura.

### Características de la cocina china.

La cocina china: rica y colorida, tiene como características principales: Su color diverso, olor aromático y sabor excelente. Con estas tres características, la cocina china no solo es sabrosa, sino un obra de arte para que la gente la aprecie.

#### **Colores diversos:**

La comida con colores diversos generalmente puede suscitar el apetito de la gente. Durante muchos años, la preparación de comida china ha prestado mucha atención al aspecto estético. Mantener un color brillante, placentero y armonioso es uno de los principios básicos en la gastronomía china. Y para realizarlo, se agregan dos o tres ingredientes con colores diferentes como decoración para complementar un ingrediente principal. Por lo tanto, no solo el sabor de la comida china te hace sentirte sorprendido, sino también su valor estético.



#### **Olor aromático:**

Los chinos conceden gran importancia al aroma del plato. Generalmente el anís, semillas de cayutana china, canela y otras especias se añaden para ayudar a disipar olores de ingredientes particulares, por ejemplo, el olor intenso del pescado o del cordero. También algunos otros olores como el de cebolla, jengibre, ajo o chile, vino y aceite de sésamo cocinado se agregan para hacer el alimento fragante en sabor.

## **Sabor delicioso :**

Considerando el espíritu de la comida china, el sabor puede ser dividido en 5 tipos: dulce, ácido, amargo, picante y salado. Los condimentos, como aceite de soja, azúcar, vinagre, sal en cantidad adecuada y secuencias diferentes, contribuyen al sabor de la comida. En el gran territorio de China, hay costumbres de comida “dulce en el sur, salado en el norte, picante en el este, ácido en el oeste”, que dependen del gusto diferente de la gente.

## **Características de la cocina japonesa.**

Según encuestas realizadas a conocedores de la gastronomía, acerca de la cocina japonesa han respondido que las características de la comida japonesa se puede definir en tres palabras: Sencillez, naturalismo y refinamiento.

La cocina japonesa es un fiel reflejo de una civilización con más de dos mil años de tradición, de donde sacamos la conclusión de que la cocina japonesa se trata de un arte culinario.



Occidente siempre se ha sentido atraído por esta cultura oriental y se ha quedado fascinado ante los misterios de la cultura japonesa y los valores de su origen. Al mismo tiempo, cuanto más se conoce y se adentra en los valores culturales, el comensal queda más sorprendido y maravillado.

## **Características de la cocina Árabe.**

Es de mencionar que la gastronomía árabe es la cocina tradicional de los países que se encuentran entre la Península Arábiga y el norte de África, donde además de estar unidos por el idioma, la cultura en estos países varía bastante, lo que se traduce que esta diversidad cultural da como resultado una gastronomía muy rica y diversa.

Entre estas cuestiones culturales y la vinculación con la gastronomía se destaca la antigua tradición comercial entre los territorios árabes y la India, donde las culturas de ambos territorios se influenciaron mutuamente destacando esta influencia en la gastronomía.



Básicamente la gastronomía árabe se puede resumir de alguna manera como una mezcla equilibrada de características gastronómicas mediterráneas y de la cocina India en el empleo de las especias.

Como ingrediente principal de la cocina árabe se destaca los vegetales. El uso de verduras y vegetales en general es muy importante en la gastronomía árabe. En particular se destacan: el pimiento, la cebolla, el tomate, la berenjena y el pepino.

Los cereales y los granos son otros de los principales ingredientes de la gastronomía árabe. En especial se destaca la sémola de trigo donde se trata y se convierte en el cuscús, algo muy típico de la gastronomía árabe. Es de destacar que el arroz y el sésamo son los granos que más se emplean en la cocina árabe.

Para condimentar se suele emplear el curry, que es una mezcla de diferentes especias, al igual que el azafrán, la cúrcuma y la canela.

### **Características de la cocina norteamericana.**

La cocina norteamericana está constituida por la gastronomía de tres países: México, Estados Unidos y Canadá. Cada una tiene sus características diferenciadoras y sus nexos de unión.

- **Comida mexicana:** Quizás sea la más conocida. Se caracteriza por unos platos muy elaborados, sazonados y con tendencia al picante. La cocina mexicana no es uniforme pese a muchos ingredientes y directrices comunes, hay una gran variedad en la forma de cocinar. La cocina mexicana está influida por tradiciones gastronómicas indígenas, europeas e incluso orientales, entre otras muchas.
- **Comida estadounidense:** Estados Unidos es un país nacido de la inmigración de muchos países y eso también caracteriza su gastronomía, convirtiéndose en una mezcla de cocinas del mundo. Hay que diferenciar entre la cocina de los indígenas, que es la tradicional original norteamericana y la comida típica basada en las costumbres ganaderas de los colonos, muy centrada en las carnes, tanto de ganado vacuno, ovino y caprino.
- **Comida de Canadá:** La cocina canadiense también cuenta con una variada oferta gastronómica. Pero sus influencias son mucho menores y provienen de la cocina estadounidense e inglesa. En algunas regiones francófonas hay un fuerte predominio de la gastronomía francesa.

### **Características de la cocina Europea.**

En España se conoce un mosaico de culturas Gastronómicas debido a que por ella han pasado un sinfín de pueblos: Íberos, fenicios, griegos, romano, árabes y musulmanes, siendo los árabes los que más influido en la Gastronomía regional actual. Todos estos acontecimientos que ocurrieron hace siglos no han sido en vano ya que se han ido depositando a través del tiempo y configuran en la actualidad la cultura gastronómica que nos caracteriza. Así, a través del tiempo ha prevalecido la cocina del pan, producto al que los romanos dieron sus aspectos e importancia dentro de la dieta cerealista mediterránea,

caracterizando a España por su capacidad para elaborar platos a partir del pan (manifestación de la cocina pobre).

También gracias a los romanos el olivastro primitivo se convirtió en el cultivo intensivo del olivo mediterráneo, llegando a ser el mayor proveedor de aceite de oliva y siendo en nuestro país ingrediente básico.

Hoy en día podemos ver en los mercados españoles el arte de la salazón del pescado, uno de los vestigios de la cocina prerromana, ya que España gracias al Estrecho de Gibraltar disponía de grandes reservas de túnidos.

La presencia de árabe sirvió para que en la península se asentaras definitivamente todos los productos agrícolas del Medio Oriente susceptibles de ser aclimatados a su geografía; cítricos, arroces, verduras, azúcar de caña y especias siendo estas últimas las que más caracterizan la cultura culinaria árabe, tales como la canela, el azafrán, comino, anís, etc.

El hecho de que no se importara una determinada cocina sino más bien una serie de productos, ha hecho que surgiesen curiosos fenómenos de creatividad en la cocina española y europea. A esto hay que añadir su peculiar forma de cocinar en torno al aceite de oliva y sus afamados guisos y potajes.

### **Actividades de auto evaluación:**

1. Especifica las características de los diferentes tipos de restaurantes como establecimientos.
2. Menciona algunas características del restaurante como departamento.
3. Menciona 3 características del modelo de organización de un restaurante.
4. ¿Qué entiendes por terminología de la gastronomía de restaurante?
5. ¿Qué diferencias encuentras entre la cocina regional y la cocina internacional?

### **Glosario.**

Tastevin o cata vinos: Utensilio metálico o de vidrio que sirve para colocar una muestra de vino extraída de la piqueta de una bodega, para luego ser degustada o catada.

Wine maker: Se le llama con este término a la persona que hace vino o produce vino.

Acervos patrimoniales: Se trata de un vocablo que describe a un conjunto de bienes o de un haber que resulta común a numerosos individuos. Un acervo puede acumularse y atesorarse por acopio, tradición o por herencia, según sea su origen y las motivaciones de quien lo mantiene a resguardo.

Túnidos: Atún, un tipo de pescado.

## **Bibliografía:**

GALLEGO, Jesús Felipe: Diccionario de Hostelería. Ed. Paraninfo 2004. Madrid, España.  
GALLEGO, Jesús Felipe: Manual práctico de restaurante. Ed. Paraninfo. 2002. Madrid, España.

PEREZ ARAUZO, Pedro: Taller de Etiqueta y Protocolo para el servicio. Ed. Escuela Nacional de Hostelería (ENAH) 2012. Managua, Nicaragua.

## **Para saber más.....**

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Caracter%C3%ADsticas-De-La-Cocina-Europea/66824866.html>

<http://infoturista.com/turismo-cultural-2/las-caracteristicas-de-la-exquisita-gastronomia-arabe/>

[http://spanish.china.org.cn/culture/txt/2012-08/16/content\\_26256194.htm](http://spanish.china.org.cn/culture/txt/2012-08/16/content_26256194.htm)

<http://blog.rusticae.es/gastronomia-y-cultura-japonesa/>

## 5. Desarrollo de UNIDAD II: Instalaciones y equipos básicos para el servicio de restaurante.

### 5.1 Objetivos específicos de la unidad:

1. Cumplir con las documentaciones necesarias para efectuar procesos de aprovisionamiento interno de equipos y materiales para el servicio de restaurante, sin omitir ningún procedimiento.
2. Realizar las operaciones de montaje de mesas, elementos de apoyo, utensilios y otros instrumentos necesarios, para desarrollar el servicio en Restaurantes de manera eficiente.
3. Deducir posibles alternativas o combinaciones en el montaje global de mobiliario, elementos decorativos, utensilios y, en su caso, elaboraciones culinarias, justificando y proponiendo su ejecución, con un 100 % de acierto.
4. Identificar los principales medios utilizados para la decoración de restaurantes, de forma correcta.
5. Clasificar los medios decorativos idóneos según el tipo de servicio y fórmula de restauración, de forma correcta.
6. Clasificar los equipos, máquinas y utensilios necesarios para el servicio de Restaurante de forma correcta.

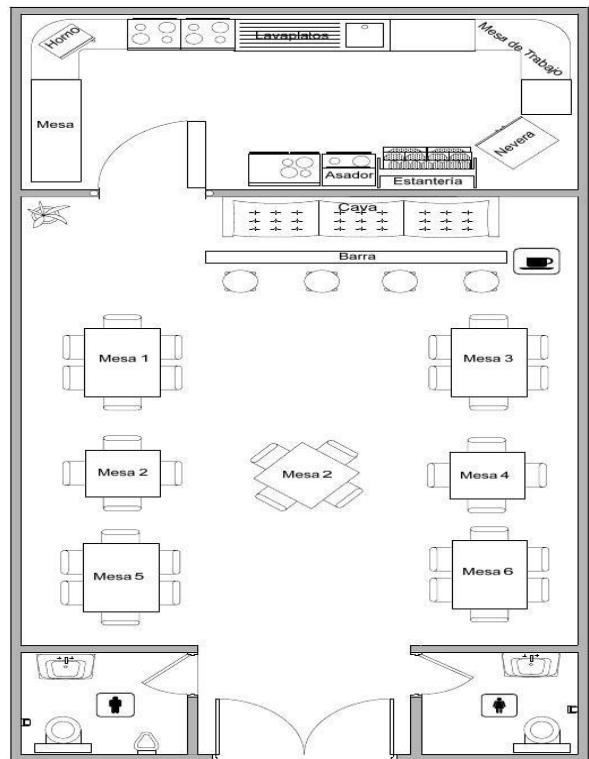
### 5.2 Contenidos de la unidad:

#### 5.2.1 Medidas básicas de las instalaciones del Restaurante.

La distribución de espacios en restauración, primordialmente la distribución de las zonas de servicio, pueden observarse en la figura.

La distribución de espacios, elección e instalación de equipos, así como la decoración de las zonas en contacto con el cliente en un restaurante, serán establecidas en base a los siguientes factores:

- a) Tipo de establecimiento:
  1. Sistemas de producción.
  2. Oferta gastronómica.
  3. Tipo de servicio.
- b) Características del local:
  1. Situación.
  2. Accesos.
  3. Espacios disponibles.





El diseño de espacios y ubicación de equipos debe ser lo más lógico y racional posible en relación con los trabajos que el personal debe desarrollar en ellas, de forma que permita:

- La máxima rentabilidad.
- Un funcionamiento ágil, cómodo y eficaz.
- El cumplimiento de las normas de seguridad laboral y alimentaria.
- La comunicación entre las distintas áreas.
- La coordinación de tareas comunes.

Los bares y restaurantes deben tener servicios higiénicos a disposición del público y el acceso a los recintos que contienen el váter debe realizarse a través de un vestíbulo previo.

#### Tamaño y altura de Baños:

Dimensiones mínimas cabina WC: 1,2 x 0,9 Mts

Altura Mínima Baños: Entre 2,1 y 2,3 Mts.

#### Cocinas en bares y restaurantes:

- La superficie dedicada a cocina debe ser superior a 4 m<sup>2</sup>.
- Altura Mínima: 2,50 Mts (Algunos Ayuntamientos 2,80 Mts)
- Anchura Mínima de las Zonas de Trabajo: 1,80 Mts
- Iluminación: 350 Lux en Zonas de trabajo y manipulación (Algunos ayuntamientos hasta 500 Lux), 150 en las de almacenaje y 300 en las de público.

#### Almacén:

Todos los establecimientos de hostelería deben disponer de un almacén equivalente a un 5% del local (Hasta un 8% según municipio)

Vestíbulo: un 7% del local.

#### Puerta de entrada:

Mínimo anchura 0,90 cm y con rampa o acceso a minusválidos

#### Medidas mínimas de local:

De 20 m<sup>2</sup> como mínimo.

### **5.2.2 Características de las instalaciones del Restaurante.**

Los materiales de construcción usados en su restaurante deben ser fáciles de limpiar y aceptables para el departamento de salud local. Los pisos, paredes y techos deben ser lisos, no absorbentes y estar en buenas condiciones. Los pisos deben ser resistentes al

uso, antideslizantes y sin poros. Los pisos también necesitan tener un grado de inclinación que permita el drenaje. Tapetes y otras superficies absorbentes no pueden ser usadas en áreas expuestas a humedad como áreas de preparación de comida y lavado de platos, porque estos materiales no son fáciles de limpiar.

Equipo: El equipo debe estar hecho con materiales que sean seguros durables, resistentes a la corrosión, no absorbentes, lo suficientemente pesados y gruesos para resistir lavadas frecuentes, de superficies lisas y fáciles de limpiar, y resistentes a abolladuras, rayones y a la formación de astillas.

Las superficies que no se limpian y desinfectan con frecuencia pueden convertirse en una fuente de microorganismos peligrosos. Si la superficie del equipo está en malas condiciones se hace difícil la limpieza. La comida que se prepara en este equipo puede resultar contaminada. Por ejemplo, una tabla de picar que está rayada es más difícil de limpiar y desinfectar. Como resultado, microorganismos peligrosos pueden estar presentes en la tabla y de ahí ser transferidos a otros alimentos resultando esto en alimentos que no son seguros para el consumo.

El equipo y los utensilios también deben ser contruidos de tal forma que no se rompan fácilmente y así evitar que los fragmentos caigan en la comida. Por ejemplo, los utensilios hechos de madera pueden soltar astillas que al caer en la comida pueden causar heridas en la persona que las consuma.

Un mantenimiento apropiado del equipo asegura que éste funcionará correctamente, por ejemplo, un refrigerador sin mantenimiento adecuado puede fallar y no mantener la temperatura apropiada de los alimentos potencialmente peligrosos, los cuales deben permanecer 41 grados Fahrenheit o 50 grados Celsius.

Al escoger el equipo se deben considerar otros factores: El equipo portátil, a diferencia del estacionario, permite una limpieza más fácil de él y de sus alrededores. El equipo estacionario debe estar montado en patas que lo eleven al menos seis pulgadas del piso o en una base sellada de mampostería.

Equipo estacionario sobre patas encima de un mesón debe estar elevado al menos cuatro pulgadas del mesón. Todas las ranuras o juntas de más de 1/32 pulgadas deben estar rellenas con un sellador no tóxico y de calidad para uso alimenticio.

Requerimientos de iluminación: Coloque lámparas en el techo sobre los puestos de trabajo para que los empleados no proyecten sombras en la superficie de trabajo. Las bombillas usadas en las áreas de preparación de comida deben estar protegidas, recubiertas y/o ser resistentes a romperse.

Las bombillas que están protegidas o son resistentes a romperse son importantes porque protegen (de pedazos de vidrio en caso de que la bombilla se rompa) a la comida que está expuesta, los utensilios, la mantelería y los artículos desechables que están abiertos.

Las cámaras refrigeradoras, los congeladores y los cuartos para almacenamiento en seco deben tener 110 lux; en barras de auto servicio o en áreas de exhibición de frutas y verduras frescas o de comida empacada, la iluminación debe ser de 220 lux y en las áreas de preparación de comida debe haber 540 lux.

El lux, símbolo lx, es la unidad derivada del sistema internacional de unidades para iluminancia o nivel de iluminación. Es igual a un lumen por metro cuadrado.

Requerimientos de ventilación: La presencia de aire fresco, temperatura y humedad adecuada son esenciales para la comodidad de los trabajadores. El sistema de ventilación de su restaurante debe cumplir con todas las regulaciones locales y estar apropiadamente construido, mantenido y aseado. El goteo de grasa o condensación en la comida la podría contaminar.

Mantelería: Mantelería o ropa blanca hace referencia a todo artículo de tela como trapos, servilletas de tela, trapos de limpieza y uniformes de trabajo. La ropa blanca debe estar guardada en un área limpia. Debe ser lavada en una máquina lavadora y secada en una secadora y no al aire. Los trapos de limpieza pueden lavarse en el fregadero.

Agua: El agua usada para consumo, preparación de comida y lavado debe provenir de una fuente aprobada. Muchos restaurantes usan el agua del sistema público de agua, todos los sistemas públicos de agua deben cumplir con las normas nacionales para agua de consumo. Sistemas de agua que no son públicos también deben cumplir con estándares estatales para la calidad del agua.

Verifique con el departamento de salud local acerca de las regulaciones para el sistema de agua. Una fuente de agua no potable puede ser usada solamente con la aprobación del departamento de salud local. Sólo se podrá usar para el aire acondicionado, refrigeración de equipo que no tiene contacto con alimentos, protección contra incendios e irrigación.

El suministro de agua, incluido el del agua caliente, debe ser el suficiente para suplir la demanda más alta del establecimiento. Agua a presión debe estar disponible en todos los grifos, equipos para comida y equipos que no tienen contacto con alimentos y que requieran suministro de agua.

Otras fuentes de agua incluyen agua potable embotellada, contenedores de agua cerrados, vehículos transportadores de agua o tanques de almacenamiento de agua. En caso de que una emergencia haga que el agua de su restaurante no pueda ser usada, siga las siguientes recomendaciones:

- Use agua embotellada.
- Hierva agua (verifique primero con el departamento de salud local).
- Compre hielo.
- Use agua hervida para la limpieza o use artículos de un solo uso (desechables).

**Plomería:** La plomería que ha sido mal instalada o mal mantenida ha sido documentada como la causa de muchos brotes de enfermedades transmitidas por los alimentos. La plomería en su restaurante debe cumplir con las regulaciones locales y estar adecuadamente construida y mantenida.

**Conexiones cruzadas:** Una conexión cruzada es una unión física a través de la cual contaminantes de drenajes, alcantarillas y otro tipo de aguas residuales pueden entrar a la fuente de agua potable. Una llave de agua corriente situada debajo del borde de rebalse de un fregadero es un ejemplo de conexión cruzada. Una plomería adecuadamente instalada prevendrá que esto ocurra en su restaurante.

**Prevención del reflujo:** La creación de un espacio de aire previene el reflujo de aguas residuales en el suministro de agua potable. El espacio de aire entre la entrada del suministro de agua y el nivel de rebalse debe ser de al menos dos veces el tamaño del orificio de entrada del agua y no menor de una pulgada.

Si una válvula de prevención de reflujo se instala, ésta debe cumplir con los estándares de la Sociedad Americana de Ingeniería Sanitaria (ASSE por sus siglas en inglés).

**Condensación de grasa y goteo de tuberías:** Las trampas de grasa deben ser fáciles de alcanzar, deben ser instaladas por un plomero autorizado y limpiadas rutinariamente.

Las tuberías que conducen aguas residuales o el sistema de rociadores contra incendios pueden gotear. Si esto ocurre, asegúrese que la tubería sea reparada.

**Otros Aspectos de Plomería:** Todos los restaurantes deben tener al menos un lavamanos, un inodoro y un orinal. Debe ser instalado al menos un fregadero o un lavadero de servicio con drenaje o sifón en el piso para lavar los trapeadores y el desecho de agua sucia.

Los lavamanos deben tener agua corriente caliente y fría a una temperatura de al menos 100°F (38°C). Los lavamanos automáticos deben ser instalados de acuerdo con las recomendaciones del fabricante. Los lavamanos deben estar convenientemente ubicados en áreas de preparación de comida, áreas de servicio, áreas de lavado y en los baños.

**Desecho de basura:** Mantenga contenedores de basura que sean lo suficientemente grandes para acumular toda la basura producida en el establecimiento. Lave los tarros de basura al menos una vez a la semana. Saque frecuentemente la basura de las áreas de preparación de comida. Materiales de desecho y contenedores o recipientes vacíos que no están limpios deben también retirarse con frecuencia ya que atraen insectos y roedores.

**Alcantarillado:** Se debe instalar un sistema de drenaje adecuado para manejar aguas residuales. Áreas con exposición constante al agua como el área de lavado de platos deben tener desagües en el piso. Reflujo de aguas negras o residuales es causa inmediata de cierre o clausura del restaurante. El problema debe ser solucionado y el restaurante limpiado de manera exhaustiva antes de que el establecimiento pueda reabrirse.

### 5.2.3 Funciones y aplicaciones de los equipos y mobiliarios para los servicios del Restaurante.

Llamamos mobiliario al conjunto de muebles existentes en un local. El mobiliario de un comedor son los enseres cuya misión es favorecer el servicio del personal y hacer más cómoda la estancia del cliente.

Para un desempeño eficiente y de calidad en la prestación del servicio del comedor es indispensable el conocimiento y dominio de mobiliario, equipos y del material profesional del comedor. De tal forma que se le dé el uso y aplicación correcta, con el fin de facilitar la operación del servicio y la satisfacción del cliente.

No existen normas concretas respecto a mobiliario, pero siempre debe responder a tres aspectos fundamentales:

- Estar en consonancia con la categoría del establecimiento, decoración general, tipo de oferta y todos aquellos factores que influyen en la presentación externa del producto.
- Tener un diseño de estructura que permita la máxima comodidad del cliente y facilite el servicio (mobiliario auxiliar).
- De fácil mantenimiento, es decir, construido con materiales que ni dificulten la limpieza.

El equipamiento para el restaurante se clasifica en:

Mobiliario.

Equipos del Comedor

Material Profesional: Lencería. Vajilla. Cubertería. Cristalería.

Electro plata.

Accesorios.

#### **Mobiliario del Restaurante:**

Se considera como mobiliario del comedor al conjunto de muebles en diferente material (madera, acero inoxidable, fórmica, entre otros) diseñados según el estilo, clase y decoración del restaurante. A este grupo pertenecen:

Mesas.

Sillas.

Aparadores.

Carritos de Servicio.

Mesas: Se clasifican en: Mesas para Clientes y Mesas de Servicio.

Mesas para Clientes:

Deben tener las siguientes formas y medidas técnicas:

Mesas cuadradas de 90 x 90 cm.

Mesas cuadradas de 70 x 70 cm.

Mesas rectangulares de 90 x 1.20 cm.

Mesas redondas de 60 cm. de diámetro

Mesas redondas de 90 cm. de diámetro.

Mesas redondas de 100 cm. de diámetro.

Mesas de Servicio: Ubicadas dentro del bloque anterior con las mismas medidas, Se utilizan para diferentes servicios complementarios dentro del Restaurante, pueden encontrarse:

Mesas Redondas: En diferentes tamaños, se ubican al centro del comedor o en sitios estratégicos para exhibir alimentos o bebidas en forma decorativa.

Mesas Rectangulares: Se utilizan para exhibir alimentos o bebidas, para servicio tipo buffet, para ubicar material del comedor como vajilla o cristalería.

Mesas Plegables: Mesas pequeñas de 50x30 cm. se usan para dejar las bandejas con platos o bebidas en ciertos tipos de servicio, también se conocen como burritos.

Sillas: Se utilizan exclusivamente para los clientes y su estilo se diseña según la tipología del restaurante.

Aparadores: Muebles en madera o acero inoxidable a manera de armarios especiales para guardar y organizar vajilla, cubertería, mantelería y varios elementos del servicio.

Carritos de Servicio: Están hechos en acero inoxidable o madera, se utilizan para presentar o transportar alimentos o bebidas. También en ciertas clases de servicios que se realizan en frente del cliente, por ejemplo: pinzar y servir alimentos, cortar porciones cárnicas ó flambear alimentos.

Carritos de Transporte: Para transportar material del comedor como vajilla, platería, entre otros.

Carrito Bar: Carrito rodante que se usa para preparar y servir bebidas en áreas especiales como salas de espera, lobby de hoteles, eventos.

Carrito Mesa Room Service: Mesita rodante, de 70 x70 cm. con alas plegables que se utiliza a manera de mesa. Se ubica en las habitaciones de los hoteles cuando el cliente desea el servicio dentro de la misma.

### **Equipos del Restaurante:**

Equipos menores que se requieren para la correcta operación del servicio de alimentos y bebidas. Se pueden encontrar los siguientes:

Tostadores de Pan: Similares a las caseras para pan tajado pero con 12 o más ranuras para cada tajada de pan.

Hornos para Pan: Más grandes que los hornos de estufa doméstica con control suave de temperatura para mantener caliente la variedad de pan a servir.

Greca: De tres o más torres para mantener agua caliente (servicio de aromáticas,) café y leche. También se encuentran las grecas italianas para café expreso, cappuccino.

Horno Microondas: Parecidos a los domésticos pero de mayor tamaño según necesidad y volumen de clientes. Calienta los alimentos mediante ondas generando calor.

Máquina de Hielo: Se encuentra de diferentes tamaños, según volumen de ventas, producen hielo en cubos o en escarcha.

Neveras Pequeñas: De refrigeración suave para mantener la mantequilla y algunas salsas refrigeradas.

Gueridón: Reverbero de plancha plana u hornillas tipo estufa, se ubica sobre un carrito de servicio. Sirve para hacer flambeados en presencia del cliente o mantener los alimentos calientes. Puede ser eléctrico o a gas, en cualquiera de los dos casos se diseña un carrito especial que lleva en su interior el cilindro de gas, si es eléctrico deberán existir enchufes cerca para su conexión.

Mesa Fría para Barra de Ensaladas: Mesa en acero inoxidable cuya superficie es como una gran bandeja que se llena con hielo picado o en escarcha y donde se colocan recipientes con diferentes verduras y salsas a fin de que el cliente elabore su ensalada al gusto. También puede tener sistema de refrigeración incorporado.

Líneas de Autoservicio: Conjunto de equipos en acero inoxidable compuesto por mesa caliente con sistema de baño maría y azafates o recipientes para los alimentos, mesa refrigerada para alimentos fríos, vitrina para postres y algunas bebidas, torre dispensadora de gaseosa y mezcladoras de jugos.

El cliente pasa por la línea con su bandeja y selecciona el menú que desea. Al final de la línea está la caja registradora donde cancela su pedido y luego se ubica en la mesa que desee.

Mesas Calientes: En acero inoxidable, con puertas corredizas, sirven para mantener la vajilla caliente, especialmente los platos, el calor se genera mediante una resistencia eléctrica ubicada en la parte interna de la base. El plato caliente, a su vez, ayuda a mantener el alimento caliente.

### **Lencería del Restaurante:**

En este grupo se encuentra el material en tela que ayuda en la presentación, decoración y elegancia del restaurante, también se le conoce como blancos del comedor o simplemente como la Mantelería. Tenemos los siguientes elementos:

Muletón, Manteles, Tapas, Faldones, Servilletas, Individuales, Repasadores.

Muletón: Primera pieza que va sobre la superficie de la mesa, es de tela gruesa o acolchada y se sujeta mediante unos cauchos que van en las esquinas de la mesa, tiene los siguientes objetivos: Evitar que el mantel se resbale, amortiguar los ruidos que se generan al colocar la loza sobre la mesa y ayuda a absorber los líquidos cuando alguna bebida se riega por accidente.

Mantel: En telas apropiadas y resistentes pero de texturas suaves, deben cubrir totalmente las mesas y colgar de forma equidistante por cada lado de la mesa 35 cm. Los hay cuadrados, redondos y rectangulares para mesas de Buffets. Su planchado debe ser técnico pues las líneas del mismo son guía para el montaje simétrico y equidistante.

Tapa: Técnicamente conocida como Cubremantel, es un mantel más corto y en tela más suave, puede ir en color diferente al mantel para lograr contraste decorativo de color. Se ubica sobre el mantel en forma diagonal o esquineado. Tiene como función proteger o cubrir al mantel de pequeñas manchas dejadas por los alimentos.

Individuales: Elemento en tela de 30 x 40 cm. que se coloca al frente de cada cliente sobre la mesa, se usa más que todo para servicio de desayunos. Según la decoración y clase de restaurante, el individual puede ser en papel (desechable), plástico o de corcho. Se utiliza para mesas sin mantel.

Faldones o Bambalinas: Material en telas suaves que se utiliza para cubrir los laterales de las mesas en forma total, desde el borde de la mesa hasta un centímetro antes del suelo. Se elaboran con pliegues continuos a manera de cortinas. Se usan especialmente para mesas en buffet, mesas decorativas y mesas principales para clientes en eventos.

Servilletas: Elemento en tela que tiene dos funciones:

Servilleta Cliente: En tela del mismo color del mantel y de 40x40 cm. Se coloca al frente del cliente en el plato base. El cliente la abrirá y colocará sobre sus piernas hasta cubrir parte de la cintura. Esta servilleta debe ser higienizada y aséptica, el mesero que la manipule lo deberá hacer con guantes higienizados a fin de no contaminarlas.

Servilleta del Servicio: Son servilletas blancas de 40 x 60 cm. utilizadas por el personal de meseros para diversos aspectos: coger platos calientes, auxiliar al cliente, entre otras tareas. El mesero la debe cargar constantemente sobre su bandeja de servicio.

Repasadores o pulidores: Especie de limpiones grandes 60 x 60 cm., en tela absorbente, suave, que no suelte motas. Se usa para el secado y brillo del material como vajilla, cubertería, cristalería, electro plata. Se recomienda la bayetilla blanca pre lavado.

Electro plata: Material especial para servicio de alto nivel, es metálico con un cubrimiento en electro plata lo cual le da un brillo constante y excelente presentación. Se utiliza para eventos y en restaurantes de alto nivel. Tenemos el siguiente material:

Soperas: En presentaciones pequeñas, medianas o grandes con tapas. Se utilizan para conservar elementos líquidos calientes como sopas, cremas y consomé.



Samovares: Los hay en diferentes tamaños y en formas redondas, ovaladas o rectangulares. Es una especie de baño de maría que ayuda a mantener calientes los alimentos, está conformado por: una base, quemadores, un contenedor para agua y un contenedor o azafate con tapa para los alimentos. Los quemadores se llenan con alcohol industrial, la llama genera el calor que calienta el agua del contenedor y esta a su vez mantiene calientes los alimentos dentro del azafate.

Juego para Fondue: Elemento compuesto por una base, un quemador, una olla con tapa y unos trinchas pequeños. Se utilizan para preparar el fondue, de origen suizo. Se prende el quemador, colocando aceite de oliva en la olla pequeña, se alistan los quesos respectivos, los cuales se ubican en la punta de los trinchas y se introducen en el aceite de oliva caliente.

Reverbero o Rechaud: Elemento compuesto de una base, un quemador, una parrilla y un sartén. Sirve para cocinar alimentos en presencia del cliente, especialmente flambeados. Se enciende el quemador y en el sartén se ubica el alimento a cocinar.

Copa Suprema: Consta de dos cuerpos, una copa base que se rellena con hielo picado y el recipiente cóncavo en donde se ubica una cama de lechuga con los langostinos, el hielo mantiene el langostino fresco.

Base y Balde para Champaña-Vinos: El balde se rellena con hielo picado y en este se introduce la botella de champaña o vino, a fin de que se mantenga a la temperatura adecuada durante el servicio.

Bandejas de Servicio: En diferentes tamaños y formas: rectangulares, redondas y ovaladas. Sirven para transportar el material como vajilla, cubertería, cristalería, entre otros.

Cafeteras-Teteras: En tamaños pequeños, medianos o grandes, tienen tapa y se utilizan en el servicio de bebidas calientes como café, té o chocolate y aromáticas.

Tapa platos: Sirven para cubrir los alimentos de un plato fuerte a fin de que estos no se enfríen. El orificio del centro permite su manipulación y la salida de vapor que se genera.

## **5.2.4 Clasificación de los equipos básicos y mobiliarios para los servicios del Restaurante.**

En general, las necesidades de mobiliario podemos clasificarlas en dos grupos:

- a) Mobiliario principal: compuesto por mesas y sillas de formas y medidas distintas.
- b) Mobiliario auxiliar de aparadores: guerdones, carros calientes, carros de entremeses, bufet, etc.

## Mobiliario principal.

Las mesas: Las mesas destinadas a clientes pueden ser de distinta forma y altura, debiendo tener el restaurante diversos modelos, de manera que facilite la distribución de los clientes, pues varían su tamaño y su forma según el número de personas que se sienten en ellas. Los modelos más usuales para el restaurante tipo son las cuadradas, las redondas y las rectangulares.



- Mesas cuadradas: Están destinadas para dos o cuatro personas y son fabricadas generalmente de madera. El espacio ocupado por un cliente es de 60 cm, por ello su superficie será de 80 a 90 cm.
- Mesas redondas: Se pueden utilizar para un mayor número de comensales, pudiéndose retirar o aumentar servicios de acuerdo con las necesidades. Suelen tener diámetros de 110 cm, 130 cm ó 180 cm.
- Mesas rectangulares: Se podrán montar hasta un máximo de 8 servicios. Sus medidas habituales serán 90 x 150 cm (dos varas) ó 90 x 180 cm (tres varas).

## Mobiliario auxiliar.

Mesa auxiliar o gueridón: Un gueridón de servicio es una mesa de apoyo con ruedas que se traslada de una mesa a otra. Es importante señalar que el gueridón se encontrará siempre vestido, para lo que necesitaremos un muletón y un mantel. En esta mesa se realizan la mayoría de las técnicas del servicio a la rusa, incluso el flambeado con ayuda de accesorios especiales.



Carro de flambear: Su función es la de permitirnos cocinar a la vista del cliente, suele constar de tres niveles. En el primero cocinamos, en el segundo distribuimos los ingredientes del plato y en el tercero disponemos la mise in place del menaje.



Carro de quesos: Es un carro con diferentes estantes, los inferiores están cubiertos para proteger los quesos y el superior dispone de todo lo necesario para cortar y posteriormente emplatar el producto, incluido la guillotina para cortar los quesos cremosos



Carro de postres: El servicio se hará igual que con los carros anteriores, preparando el material necesario para el servicio de postres.



Carro para licores: Trolley de varios estantes para llevar las bebidas propias de la sobremesa en restaurantes distinguidos.



Rechaud



infiernillo

Rechaud o infiernillo: Se usa para calentar, cocinar o flambear a la vista del cliente, platos que no requieren excesivo cocinado. Básicamente tiene la misma función que el carro de flambear, pero más manejable. Pueden ser de gas o alcohol. Se coloca encima del gueridón para poder trabajar.



Aparador: Mueble auxiliar donde se concentra toda la mise en place necesaria para el servicio del comedor.

Bufetes: Se denomina bufete al mueble que sirve para mostrar alimentos dispuestos para ser consumidos por los clientes. Da origen a un tipo de servicio de comidas que adopta el nombre de este mueble. Actualmente, para garantizar la cadena alimentaria, existen bufetes con maquinaria de frio y de calor.



Calentadores: Equipos que mantienen caliente la temperatura de los platos o bandejas. Se suelen ubicar en cocina; si están en el comedor, es porque está dispuesto para un servicio de bufete.



## 5.2.5 Características de los equipos y mobiliarios dentro del Restaurante.

Tanto el mobiliario como los equipos utilizados deben tener ciertas características higiénicas necesarias y comunes y otras específicas a cada una de ellos, de acuerdo al trabajo que se realice con cada uno.

En base a esto será posible una buena conservación de los alimentos, impidiendo la contaminación, facilitando la limpieza de las instalaciones, equipo y mobiliario, y reduciendo la suciedad.

Todas estas herramientas de trabajo deben estar elaboradas con materiales aptos para la preparación de los alimentos, es decir, libre de sustancias tóxicas, metales pesados (plomo), óxido y suciedad; todo esto a favor de proporcionar alimentos inocuos para los clientes.

### Característica del mobiliario destinado al servicio.

MUEBLE	TIPO	MEDIDAS	OBSERVACIONES
Mesas (4 personas).	Cuadradas.	90 x90 cm.	Pueden ser de 80 x80 cm.
	Redondas.	90 cm. Diámetro.	
	Rectangulares.	80 x 1'50 cm.	No son recomendables.
Sillas	Con o sin apoya brazos.	Alto:45 cm.	Deben ser cómodas y resistentes.
		Asiento:45 cm. aprox.	
		Respaldo: variable.	
Tableros	Rectangulares, (8 pax.).	60 x 1'80 cm.	Pueden variar las medidas según la capacidad.
	Redondos, (10 pax.).	2'00 cm. Diámetro.	
Buffet	Mesa para exponer los platos estrella.	Variable según establecimiento.	Se sitúa en la entrada del restaurante.

Aparador: Mueble de forma y capacidad variable, que como función principal tiene la de auxiliar al personal durante el trabajo, además de almacenarse el material necesario para cubrir el servicio. Aunque variable en su diseño debe disponer de las siguientes partes: Parte superior, Nueve cajones, dos entrepaños, un cajón.

Gueridón o mesa auxiliar: Su misión es facilitar el servicio y terminar la confección de platos a la vista del cliente. Otra misión importante es la vistosidad que le da al servicio. Normalmente es de madera. Se trata de una mesa con un entrepaño y algunos modelos llevan alas plegables, si disponen de ruedas se les denomina gueridón.

Carro caliente o de roast beaf: Se utiliza para mantener calientes y poder trinchar delante del cliente grandes piezas de carne como solomillos, lomos, carnes, etc. Suele ser de maderas nobles y alpaca. Se trata del carro más complejo y espectacular que existe en el restaurante, prácticamente todos los modelos del mercado son semejantes:

- Campana de alpaca, (evitará que se enfríen las piezas).
- Depósito de agua caliente, (mantendrá caliente la pieza por el sistema de baño María).
- Placa metálica, (irá colocada la pieza, trincharemos sobre ella).
- Mecheros de alcohol, (encendidos durante el servicio mantendrán el agua caliente).
- Depósitos recipientes, (dispone de dos, uno para guarniciones y otro para salsas).
- Porta platos, (en él se colocaran los platos para ir sirviendo).
- Repisa, (colocaremos los cuchillos necesarios para el racionado de las piezas).
- Entrepaño, (se colocará el material necesario para el servicio).

Carro de entremeses: Su función es ofrecer y servir entremeses fríos al gusto del cliente. Existen dos tipos: el de noria y el fijo. Puede ser metálico o de madera. Tendrá diversos compartimentos separados por bandejitas donde se colocaran los distintos productos.

Carro de quesos: Muy parecido a un gueridón, cuya misión es servir los quesos en el comedor con la particularidad de que los olores no se transmitan a éste. Puede ser metálico o de madera. Es un carro con un entrepaño para el material y una campana de cristal para retener los olores que desprenden los quesos.

Carro de postres: Existen muchos tipos. Actualmente existen modelos con sistema de refrigeración para poder mantener los postres durante todo el servicio a la temperatura adecuada. Suelen ser de maderas nobles. Consta de varios entrepaños para poder exponer diferentes postres, el último entrepaño se utiliza para el material. Si el carro lo permite se puede decorar con fruta la parte superior.

Carro de licores: Básicamente es un carro muy simple con un entrepaño. Se pasa al final de la comida, con los aguardientes y licores. Suelen ser de maderas nobles. Se colocan las bebidas en la parte superior, las copas y el hielo van en el entrepaño.

## **Características de equipos destinados al servicio de Restaurante:**

Mesa caliente: Situada entre la cocina y el office. Suele ser responsabilidad del servicio. Su misión principal es la de solicitar y retirar los platos de la cocina, así como de mantener un stock de platos calientes para el servicio. Pueden ser eléctricas o de gas. En la actualidad se están sustituyendo debido a las nuevas tendencias de la cocina.

Calienta platos: Cumple la función de mantener caliente los platos, pero en este caso, estará situada en la sala y su capacidad será mucho menor.

Rechaud: Infiernillo utilizado en el comedor para terminar y confeccionar alimentos a la vista del cliente. Irá colocado encima de un gueridón. Suelen ser de cobre.

### **5.2.6 Ubicación y distribución de equipos y mobiliarios dentro del Restaurante.**

La distribución de las mesas y sillas en el comedor, deberán responder siempre a los conceptos siguientes:

- **Funcionalidad**: La colocación será según la previsión del cliente y siempre pensando en distribuir el comedor por rangos (grupos o secciones), para facilitar las tareas del personal de servicio, de manera que se pueda asignar al mesero un rango de mesas.
- **Estética**: Las mesas deberán ser distribuidas con objeto de formar un conjunto armónico, teniendo en cuenta la fuente de luz para situarlas de forma tal que todas tengan visión a los utensilios y manjares que han de servirse. Igualmente deberemos garantizar los pasillos de servicio, para lo cual evitaremos poner cabeceras en mesas rectangulares o la colocación en rombo de las mesas cuadradas, por ejemplo. Además el personal de servicio deberá usar estos espacios para manejar con soltura todos los aparatos y accesorios del comedor. Este espacio oscilará entre 1m a 1,4 m como mínimo.
- **Las sillas**: Estarán en armonía con la decoración y los tipos de mesas del establecimiento. Deberán ser cómodas para el cliente y, a su vez, tener las medidas adecuadas para no entorpecer al servicio. Los estándares aconsejables son: altura del asiento de 45 cm; y ancho, recomendable que no supere los 50 cm.

El estilo de las sillas estará en consonancia con el mobiliario y la decoración del local. Pueden ser reemplazadas por sillones, si bien éstos no deberán exceder en dimensiones a las sillas. Esta estética es muy usual en los Diners y Fast-food norteamericanos y en los establecimientos que los imitan.

Las sillas deben proporcionar comodidad y descanso al cliente, para ello es necesario que tengan protección en el asiento y respaldo.

Los requisitos indispensables que deben reunir son los siguientes:

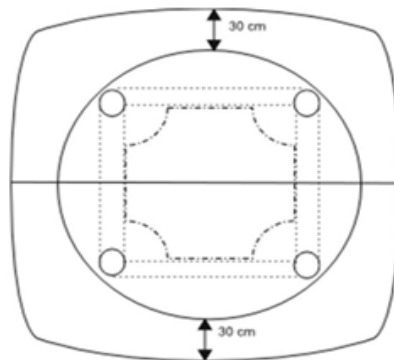
- Las dimensiones acordes con las mesas y el local.
- De fácil manipulación, para facilitar su desplazamiento entre secciones.
- De fácil almacenamiento, que puedan apilarse con facilidad.
- Facilidad en su limpieza y su reposición.
- Tapizados que no den excesivo calor, evitar las imitaciones de cuero y los plásticos.
- Respaldos no superiores a los dos tercios de la altura de la espalda de una persona sentada, de estatura media, de esta forma se facilita el servicio.

## 5.2.7 Aplicación de las técnicas de montaje de equipos y mobiliario en el Restaurante.

### Montaje de mesas.

Mantelería: Por lo general la mantelería de un restaurante es de tela con alto contenido en algodón y generalmente de color blanco. Estas características de la tela ayudan al impacto ambiental por ser más duradera y fácil de lavar. Sin embargo, hemos de tener cuidado a la hora de comprar o elegir los tamaños de la mantelería que deberán ir acordes a la forma y tamaño de las mesas para las que van a ser utilizados.

La caída de un mantel ha de ser de 30 cm por cada lado de la mesa. Para la correcta colocación del observar el



mantel habremos de siguiente dibujo:

El mantel debe estar puesto en la mesa de tal forma que las puntas del mantel tapen las patas de la mesa

Existen técnicas para el tiraje del mantel sobre la mesa dentro del Restaurante, antes de tirar el mantel sobre la mesa debemos revisar el mantel y cubre mantel bien para chequear que este se encuentre bien limpio y bien planchado, sin suciedades ni manchas, luego tomamos el mantel y lo manipulamos correctamente siguiendo las técnicas establecidas para el montaje del mismo sobre la mesa, el cuadro siguiente muestra las técnicas del tiraje del mantel para el montaje de mesas dentro del Restaurante.

## Técnica para vestir la mesa



Paso 1: Desdoblamos el mantel sobre la mesa con muletón



Paso 2: Ajustamos las caídas laterales del mantel



Paso 3: Agarramos el mantel por los pliegues de manera que el pliegue central quede entre nuestros dedos índice y pulgar.



Paso 4: Desplazar hacia los extremos los dedos procurando no arrugar el mantel.



Paso 5: Desdoblar el mantel sujetándolo por el pliegue central.



Paso 6: Desplazarlo a nuestro extremo opuesto de la mesa para ajustar la caída.



Paso 7: Deslizar el mantel hacia nosotros y vestir.



Paso 8: Si quedara con demasiados pliegues o movido, lo ajustaremos desde las caídas, nunca planchando el mantel con la mano

Muletón: Hay establecimientos en los cuales se utiliza el montaje de un muletón sobre la mesa antes del mantel, procurando que este quede bien ajustado a la mesa. En el caso que se utilice este para el montaje pues, se ajusta primero antes de tirar el mantel.



Mantel: Como observamos en las ilustraciones de la página anterior, el tiraje del mantel tiene su técnica, la cual se realiza tomando el mantel doblado en cuatro partes iguales y así lo deslizamos sobre la mesa, esta técnica la vamos a aprender con el docente / instructor en la práctica para un mejor reforzamiento de tus conocimientos.

Cubre mantel o carpetas: El cubremantel se pone sobre el mantel para ahorrar los gastos en lavado de manteles en aquellos restaurantes que venden “a la carta”. Así, cada vez que se utiliza la mesa se manda a lavar solamente carpeta. El mantel se cambia cada vez que las caídas estén manchadas.

No se justifica la utilización de salvamanteles en banquetes ya que los manteles sirven una sola vez (el día del evento) y se mandan a lavar. Si se colocan carpetas además de los manteles, el costo de lavado de mantelería aumenta considerablemente y reduce el margen de utilidad del evento.

La caída de los salvamanteles será de no más de 10 cm, por lo que sus dimensiones serán las mismas que las de los manteles restándole 40 cm a cada modelo de mantel. Podrán tener el mismo color de la mantelería o diferente, siempre y cuando conserve una armonía estética.

Servilletas: Se confeccionan con el mismo material de los manteles, en relación al color será el mismo del cubremantel.

Su forma debe ser cuadrada, siendo las medidas más comunes para restaurante de 40 cm x 40 cm, 50 cm x 50 cm ó 60 cm x 60 cm.

Dado el uso que tiene, hemos de ser muy cuidadosos en su lavado y planchado de las servilletas.

A la hora de colocarlas en la mesa, se acepta que vayan sobre un plato base, o a los lados, debajo de los cubiertos correspondientes.



Si va a los lados, se colocarán tal y como vienen planchadas. Si van encima del plato base, se aceptan más tipos de dobleces que conformen figuras.

### **5.2.8 Realización de los procedimientos y modos de operación con los equipos, materiales y mobiliarios dentro del Restaurante.**

El mobiliario de un Restaurante se corresponde con todos aquellos elementos del mobiliario que en cierto modo forman parte de la identidad e imagen del establecimiento. Dentro de este grupo se engloban los aparadores, las mesas, las sillas y los carros.

Teniendo en cuenta la imagen final que se pretende mostrar, se debe elegir aquellos que estén acordes con los colores del lugar, la decoración, la dimensión, la cantidad de gente

con la que se disponga, los espacios con los que se cuente, siendo siempre lo más práctico y funcional posible.

Con relación a la calidad se encontraran muebles de diferentes materiales y calidades, siendo importante adquirir los que vayan a presentar una buena durabilidad y facilidad de mantenimiento y limpieza.

Uno de los mobiliarios imprescindible del Restaurante son las mesas y sillas, para el montaje de estos mobiliarios debemos tener el cuidado de movilizar estas, si son de alto peso en el caso que sea un poco costosa la manipulación de las mismas por una sola persona, esta debe ser movilizadas por dos personas para evitar ya sea accidentes como también el daño de las mismas.

Existen carros transportadores de mesas, los cuales son muy útiles para el transporte de las mismas, agilizando el proceso de montaje, ya que en los cuales podemos transportar no más de 5 mesas por carro de modo que se evite deterioro sobre los mismos carros como también sobre las mesas.

Al realizar el proceso de montaje de mesas en restaurante estas deben estar limpias y en buenas condiciones, para mostrar una excelente imagen del establecimiento, tomando muy en cuenta la alineación de las mismas antes de tirar manteles y cubrir manteles sobre las mismas.

Existen técnicas para el tiraje de manteles y cubrir manteles para el montaje de mesas en restaurante, estas técnicas ya has sido expuestas en incisos anteriores, los cuales se deben poner en práctica para la formación y retroalimentación del protagonista.

Al manipular las sillas propias del Restaurante, estas deben ser manipuladas con mucho cuidado para evitar deterioro sobre las mismas, existes carros móviles para el transporte de las mismas los cuales son muy útiles, transportando nomas de 10 sillas sobre cada carro, ya que el sobre peso podría ocasionar accidentes o deterioro de la mismas.

Existen las llamadas bodegas de restaurantes, en las cuales podemos almacenar, mesas, sillas y otros materiales para el montaje del mismo. Estas bodegas deben mantenerse siempre libres de polvo u otra suciedad o basuras, deben encontrarse siempre bien limpias y ordenadas.

En estas bodegas encontramos todos los materiales y utensilios utilizados para el montaje del restaurante tales como: Petit menaje, mantelería, cubertería, loza, cristalería, picheles para el servicio del agua, utensilios para el servicio del vino, chanfindish, marmitas etc.

Así como todos los mobiliarios del restaurante deben permanecer en perfecta limpieza y cuidado, también todos los equipos y materiales deben encontrarse también limpios y ordenados par un mejor funcionamiento y procesos de trabajos agilizados, lo cual nos brinda una mejor satisfacción del trabajo realizado.

Existen también las bodegas de bar en las cuales vamos a encontrar todos los materiales y utensilios utilizados en el bar para las elaboraciones de las bebidas para el servicio del restaurante, los cuales deben encontrarse siempre limpios y en buenas condiciones.

### **5.2.9 Realización del mantenimiento y control de equipos, materiales y mobiliarios del Restaurante.**

Algo muy importante en los procesos del servicio de restaurantes son los inventarios de materiales equipos y mobiliarios, en el caso de las bodegas de restaurantes es muy importante realizar los inventarios todos los días de ser posible, de todos nuestros equipos, materiales y mobiliarios que a diario utilizamos para tener un mejor control y mantenimiento de los mismos.



Para realizar estos inventarios es recomendable distribuir tareas en dos o tres personas como máximo en las cuales se pueda realizar un inventario efectivo y dinámico, el cual nos facilite las funciones y operaciones del montaje y servicio dentro del restaurante, es importante llevar un inventario físico como soporte, eso nos facilita en cualquier momento los datos disponibles de los mismos.

Con respecto a la lencería de restaurante, es importante recalcar que estos deben tener un cuidado máximo con respecto al lavado y planchado de la misma, se sobre entiende que en todo restaurante se dispone de una lavandería la cual se encarga del mantenimiento de los mismos.

Cabe señalar que el cuidado y mantenimiento de estos es asignado al personal de restaurantes en el caso de que sean entregados todos los materiales desde la lavandería hasta la bodega del restaurante, en la cual las personas asignadas deben resguardar en un perfecto orden y cuidado.



Todo material utilizado por los prestadores del servicio de Restaurante debe ser lavado y pulido en todo momento que sea utilizado, así como bajas, cubertería, cristalería, bandejas del servicio y todo material que sea resistente al lavado y pulido, para evitarnos una mala higiene y manipulación dentro del área del servicio.

#### **Equipo de cocina:**

- Planchas.
- Estufa.
- Parrillas.
- Hornos.
- Salamandras (para gratinar).

Lo ideal es que sean de acero inoxidable ya que su mantenimiento resulta más económico a largo plazo por su durabilidad.

Refrigeradores y congeladores: Se recomiendan dos de cada uno.

Aire de lavado de cocinas: Se utiliza para que las cocinas estén bien ventiladas y la óptima conservación de los alimentos.

Aire acondicionado para el salón comedor: Se divide en dos partes: ductos y compresores. La instalación completa puede tener un costo alto, pero si su local es abierto o con amplios ventanales para ventilación, teniendo además la cocina muy aislada del comedor, no es necesario que invierta en este equipo.

Máquinas fabricadoras de hielo cubo y frappé: El precio y tamaño depende de la capacidad de producción que requiera, tienen un costo algo favorable, pero si no está en la posibilidad de adquirirla, puede conseguir un proveedor de hielo.

Máquina lava trastes: El equipo a adquirir dependerá del No. de comensales que tendrá el restaurante, así como el tipo de comida y los tiempos en que servirá el menú. Este gasto se puede aplazar contratando una o dos personas que se dediquen al lavado de trastes.

Loza, cristal y cubiertos: Deben ser bien manipulados y bien resguardados para que la cantidad inicial se mantenga en un 95 % de la cantidad inicial. Para la cubertería se debe tratar de cuidar ya que es un patrimonio el cual se desaparece mucho, pero eso es controlado por medio de los inventarios ya que solo así nos podremos dar cuenta si nos falta algún elemento de nuestro material.

En caso de contar con bar: Cada tipo de vaso tiene un valor el cual se multiplicara por el número de clientes que pueden atenderse en lleno total.

## **Actividades de auto evaluación.**

1. Mencione algunas características de las instalaciones del restaurante.
2. Realice un organigrama de la clasificación del equipamiento del restaurante.
3. Mencione 3 características de los equipos y mobiliarios del restaurante.
4. Realice un esquema grafico de la distribución del mobiliario del restaurante.
5. Mencione las técnicas para el vestuario de las mesas del restaurante.

## **Glosario:**

Váter: Es un cuarto de baño.

Mampostería: Se llama mampostería, al sistema tradicional de construcción que consiste en erigir muros y paramentos mediante la colocación manual de los elementos o los materiales que los componen (denominados *mampuestos*) que pueden ser, por ejemplo:

- ladrillos
- bloques de cemento prefabricados
- piedras, talladas en formas regulares o no

Lux: Es un parámetro o unidad de medida en el sistema internacional.

Bayetilla: Tejido parecido a la bayeta pero más fino y tupido.

Bayeta: Tela de lana basta, poco tupida y con algo de pelo, generalmente cuadrada o rectangular, que se emplea para limpiar superficies o absorber líquidos.

Trolley: Carrito de mano.

Muletón: Tela gruesa, suave y afelpada, de algodón o lana de baja calidad; se utiliza debajo de una sábana como protección del colchón o debajo de un mantel para proteger la mesa.

## **Bibliografía.**

GALLEGO, Jesús Felipe: Diccionario de Hostelería. Ed. Paraninfo 2004. Madrid, España.

GALLEGO, Jesús Felipe: Manual práctico de restaurante. Ed. Paraninfo. 2002. Madrid, España.

PEREZ ARAUZO, Pedro: Taller de Etiqueta y Protocolo para el servicio. Ed. Escuela Nacional de Hotelería (ENAH) 2012. Managua, Nicaragua.

ROMERO MARTÍNEZ, Enrique: Maître. Ed Vértice 2000. Barcelona, España.

GARCÍA ORTIZ Francisco y Pedro Pablo. Técnicas de Servicio y Atención al cliente. Ed. Paraninfo. 2011. Madrid, España.

## **Para saber más.....**

<http://www.seralsat.com/noticias/instalaciones-y-materiales-en-tu-restaurante.-consejos-practicos.-en-seral-disponemos-de-un-departamento-espe>

[http://www.trabajo.com.mx/mobiliario\\_y\\_equipo\\_de\\_cocina\\_para\\_un\\_restaurante.htm](http://www.trabajo.com.mx/mobiliario_y_equipo_de_cocina_para_un_restaurante.htm)

## **6. Desarrollo de UNIDAD III: Técnicas y procedimientos para el servicio de alimentos y bebidas en restaurante.**

### **6.1 Objetivos específicos de la unidad:**

1. Identificar las necesidades de equipos, utensilios, mobiliarios e instrumentos para desarrollar diferentes tipos de servicio en Restaurantes, describiendo sus características y posibles aplicaciones, con forme a las medidas establecidas.
2. Realizar el proceso de puesta a punto para los distintos tipos de servicio en Restaurantes sin dificultad.
3. Identificar los principales medios utilizados para la decoración de restaurantes de manera correcta.
4. Realizar las operaciones de montaje de mesas, elementos de apoyo, utensilios y otros instrumentos, de tal manera que las instalaciones estén en condiciones para desarrollar el servicio en Restaurantes sin dificultad.
5. Aplicar las diferentes técnicas de servicio en Restaurante, explicando sus ventajas e inconvenientes, para cada servicio de restauración de forma clara y precisa.
6. Realizar el proceso de bienvenida, atención al cliente, el servicio de comidas, bebidas, complementos y despedida en Restaurantes de acuerdo a las instrucciones definidas, con la máxima rapidez y eficacia y con el estilo y elegancia que este proceso a la vista del cliente requiere.
7. Realizar los procesos de actividades de post servicio, en el cierre del restaurante sin omitir ningún procedimiento.
8. Deducir necesidades de géneros y preparaciones que se deben solicitar para reponer existencias en prácticas reales de cierre de Restaurantes sin alterar el orden.
9. Aplicar los procedimientos y medios de limpieza del local, mobiliario y equipos en el momento del cierre de forma correcta.
10. Realizar las operaciones habituales de supervisión y mantenimiento preventivo de equipos e instalaciones al cierre del Restaurante de manera eficiente.

### **6.2 Contenidos de la unidad III:**

#### **6.2.1 Definición del pre servicio (puesta a punto o mise en place).**

Una vez establecidas las dependencias y el equipamiento que nos encontramos en el restaurante, la primera actividad que se desarrolla en el día a día es la “puesta a punto” o “pre-servicio”.

El pre-servicio se realiza en ausencia de clientes y constituye un plan de trabajo establecido, en el que se marcan una serie de operaciones que deben estar realizadas antes de abrir al público el establecimiento, a fin de poder afrontar con garantía el desarrollo del servicio.

La puesta a punto depende del tipo de establecimiento y de servicio. Las más habituales, tomando como referencia un restaurante tipo, son:

- a. Planificación. Coordinación con otros departamentos.
- b. Limpieza.
- c. Realiza el mise en place del comedor.
- d. Montaje de mesas.

El término francés „Mise en Place“, literalmente significa “puesto en el lugar”. Se emplea en restauración para definir el conjunto de ocupaciones y operaciones de preparación antes de la puesta en acción del servicio de comidas y bebidas.

Por extensión podemos decir que la mise en place es el conjunto de todas las operaciones necesarias para obtener una buena puesta a punto de toda la maquinaria, herramientas, mobiliarios y útiles necesarios para el desarrollo de un posterior servicio.

Dentro de estas operaciones previas al servicio podremos hacer varias divisiones, de acuerdo con la esencia o mecánica de las mismas:

- a. Reposición de materiales.
- b. Repaso o pulido de materiales.
- c. Montaje de estación de servicio.

**Reposición de materiales:** Este es el primer paso a dar en el comedor. El ayudante deberá reponer en los aparadores y otros muebles auxiliares, todos los materiales y géneros a utilizar durante el servicio. Deberá inter actuar con los otros departamentos para conseguirlo.

Los más importantes son:

- Cristalería
- Vajilla
- Cubertería
- Lencería
- Petit Menaje y condimentos.

**Repaso o pulido de materiales:** Todo material del restaurante que no se encuentre en perfectas condiciones para ser puestos en la mesa por motivos de mala presentación, tiene que ser repasado y pulido de nuevo, veamos las secuencias de pulido de materiales:

Veamos en el caso de la loza o vajilla.



Primeramente pasamos todos los platos por la máquina de vapor donde pasaran por un proceso de lavado con líquidos limpiadores de grasa y otros residuos en el plato o manchas.



Luego que el Steward transporta la bajilla saliente de la máquina de vapor hacia el área del desbarasado, el personal del desbarasado debe pulir con mucha precaución cada plato uno por uno utilizando pulidores de tela adecuada para el secado del mismo, ordenándolos para ser ubicados en su lugar de origen

Veamos en el caso del repaso o pulida de cubertería:

El paso número es almacenar todos los cubiertos en unos raps adecuados para cubertería al momento de ser pasados por la máquina de vapor.



Luego que el Steward transporta la cubertería limpia hacia el área del desbarasado, los encargados del área del desbarasado se encargan de pulir los cubiertos con un pulidor de material adecuado para evitar que a estos se les adhiera pelusas de la misma tela del pulidor y el proceso del repaso del material o pulido se hace inmediatamente antes de que los cubiertos se hayan secado para evitar que estos sequen con lágrimas del vapor del agua caliente, de lo contrario el pulido será más difícil.



Algo muy importante durante el pulido del material no se debe manipular con la yema de los dedos o con la mano el material utilizamos siempre el paño pulidor para no producir contacto de la mano con el material para evitar que se impregnen huellas de los dedos o manos en el material ya repasado o pulido.

Veamos en el caso del repaso o pulido de la cristalería:

Primeramente las copas son depositadas en un rap, adecuado solo para la cristalería, y son pasadas por la máquina de vapor.





Luego que el Steward traslada la cristalería y limpia al área de desbarasado, los encargados del desbarasado son los responsables del pulido y repasado de toda la cristalería, aplicando la técnica del repasado del material, en el caso de la cristalería al secarse rápido le quedan impregnadas muchas lágrimas, usamos la técnica de repasar por agua caliente por medio de una champañera cada copa que se va puliendo y la vamos ordenando en una bandeja cubierta por una servilleta de tela, con el borde de la cristalería hacia abajo



### **Montaje de una estación de servicio.**

El montaje de una estación de servicio, es la preparación y arreglo del espacio en el cual vamos a ofrecer un servicio de alimentos y bebidas, en este tipo de montaje vamos a encontrar una variedad de estilos de montajes dependiendo del tipo de servicio ofrecido. Usualmente vamos a hacer uso de mobiliario como son las mesas de diferentes estilos, materiales tales como manteles y cubre manteles en cantidades diferentes dependiendo del arreglo del cual se disponga, utensilios establecidos dentro de nuestras bodegas del restaurante dependiendo del tipo de montaje.

Estación de montaje buffet: En el caso del montaje de un buffet la cantidad de mesas va ser definida por la cantidad de productos terminados a ofrecer, Los materiales, utensilios y productos terminados a montar en este tipo de estación son los siguientes en el mismo orden del servicio.



Primeramente, montamos los platos y cubiertos para el servicio, seguidamente se monta una presentación de ensaladas que es lo primero que se sirve en el plato, seguidamente montamos un chanfindish para el arroz que es lo segundo por montar, Luego dependiendo de cuantos y que tipos de carnes se montaran para el servicio, puedes montar uno o dos o tres chanfindish para los tipos de carnes elaborados ya sean aves, carnes rojas, cerdo y / o mariscos. Por ultimo montamos una presentación de panes simples sobre la estación, ya que es lo último que servimos en el plato.

Todos estos chanfindish deben presentarse sobre la estación del buffet bien limpios y bien pulidos que se vea la elegancia y la pulcritud del montaje, además de ser decorados con servilletas de tela utilizando el procedimiento de realizar las orejitas de conejito, los rollos o un abanico sobre la manigueta del chanfindish, por cada producto servido en el buffet colocamos sobre la estación del servicio un plato grande con una cuchara para servir o el utensilio más adecuado dependiendo del tipo de producto terminado.

Es opcional montar una presentación de postres agregados al buffet, Aunque se propone en este manual el montaje de la estación de postres por aparte como una estación independiente de una gran variedad o gama de distintos postres elaborados por pastelería.



En el montaje de este tipo de estaciones nos apoyamos de utensilios metálicos y vidrios realizar montaje con creatividad, alturas para presentar unos postres desde una ubicación más alta que otros, utilizamos diferentes colores de manteles y cubre manteles para dar un realce único al montaje de la misma, de igual manera realizar efectos de creatividad para este tipos de montajes.

**Montaje de una estación de café:** En este tipo de montaje solamente debemos tener cuidado con la limpieza y elegancia de nuestro material de montaje como son la cafetera, las tazas, azucareras, canastillas para para esplendas y no olvidar montar una cucharilla para el uso del azúcar.



Recordemos siempre chequear los manteles y cubre manteles para que estos sean montados bien limpios y planchaditos colocar sobre la estación unos platitos o escudillas con servilletas de papel para evitar que estos sean chorreados de café al momento de servirse el café desde la cafetera.

**Montaje de estación de cocteles:** Para realizar este tipo de montaje podemos lucirnos desde los colores de manteles y cubre manteles seleccionando una gama de colores y estrategias de creatividad, un mejor realce con los diferentes tipos de licores y decoraciones exóticas para conseguir una buena presentación.



Para este tipo de montaje podemos hacer uso de dos o tres mesas según considere necesario para el montaje de todo su material y sus géneros en la elaboración de bebidas, en este tipo de montaje también pueden hacer uso de materiales y utensilios que le ayuden a resaltar mejor un tipo de decoración.

Es importante recordar todos los materiales equipos y utensilios a montar en esta estación para ser utilizados al elaborar la bebida, como por ejemplo: todos los licores, mixes, frutas a utilizar, diferentes tipos de jugos, decoraciones para los cocteles, cocteleras, jigger, shot de tragos, cucharillas de bar etc....

## 6.2.2 Proceso y secuencia del montaje de mobiliarios, materiales y equipos dentro del Restaurante.

Como parte de nuestra puesta a punto es el montaje de mesas y otros mobiliarios del restaurante haciendo uso de todo el material listo para tener listo nuestro restaurante a la hora de brindar el servicio.

El montaje de mesas tiene su proceso y secuencia. Veamos los siguientes pasos:

Primeramente debemos estar seguros de la disponibilidad de reservas que tenemos por atender en el restaurante, dependiendo del informe sobre la clientela, tomamos decisión de cuantas mesas y que tipos de mesas vamos a montar. Las mesas deben alinearse perfectamente unas con otras entre sí, dejando un espacio bien considerable para el desplazamiento de los prestadores del servicio entre las mesas.

1. Seguidamente, procedemos al tiraje de manteles y cubremanteles sobre las mesas seleccionando el tipo de mantel dependiendo del tipo de mesa organizada.
2. Continuamos el montaje, con la puesta de la loza o vajilla que es lo primero que montamos sobre las mesas después de vestirlas, El plato base o Pewter se monta por el extremo derecho de la silla, empezando por el puesto número uno hasta terminar con el último puesto sobre la mesa.

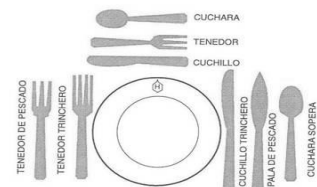
Al montar el plato base o Pewter debemos respetar un margen de ubicación sobre el borde de la mesa y el plato base el cual es de dos centímetros y la distancia entre platos es de 60 cms. Como sugerencia al tomar el plato evitemos posar los dedos sobre el plato para no dejar huellas sobre el borde del plato, bien podemos tomarlo de la orilla del plato con el dedo pulgar como se ilustra en la figura.

3. Luego Montamos el plato panero al lado izquierdo del plato base, respetando los mismos dos centímetros de distancia entre el plato y el borde de la mesa, y unos 5 cms del plato base para dar espacio al montaje de los tenedores a utilizar.



- Luego que ya ha sido montada la loza proseguimos con el montaje de la cubertería, colocando los cuchillos primeramente al lado derecho del plato base y los tenedores a lado izquierdo del plato base, en el caso de los cubiertos para postre, si van ambos cucharilla, tenedor y cuchillo para postre, pues la cucharilla se monta en la parte de arriba del plato base y el tenedor luego y colocándolo el cuchillo en la orilla del plato base.

Recordemos siempre que el cliente siempre va a tomar los cubiertos de afuera hacia adentro al momento del servicio. En el caso que tengamos que montar una cuchara para sopa, esta se monta a la derecha a la par del cuchillo ultimo montado.



- Seguidamente montamos la copa para agua la cual se ubica en la punta del cuchillo para platos fuerte ya sea con el borde hacia arriba o con el borde hacia abajo eso depende del ambiente en que te encuentres, si montas en un espacio al ambiente libre sería recomendable montarla con el borde hacia abajo para evitar que le caiga alguna basura o polvo u otro contaminante dentro de la copa.
- Seguidamente montamos la servilleta de tela para el uso del cliente, realizando diversas figuras de servilletas ya sea sobre el plato base o Pewter o sobre una copa.

### Mitra del obispo.

- Doble la esquina inferior de la servilleta a la esquina superior para formar un triángulo.
- Doble las partes derechas e izquierda hasta la esquina superior.
- Voltee la servilleta de izquierda a derecha.
- Doble la parte inferior de la servilleta para satisfacer el punto superior.
- Voltea la servilleta en horizontal, de izquierda a derecha.
- Dobla uno de los extremos de la servilleta en el otro extremo.
- Voltea la servilleta en horizontal, de izquierda a derecha.



### El abanico.

- Dobla a la mitad la servilleta de forma horizontal.
- Dobla unos 5 centímetros (2 pulgadas) de uno de los lados de la servilleta hacia el centro. Repite este doblez cada 5 centímetros, hasta que empieces a hacer un abanico. Detente cuando te falten unos 10 centímetros (4 pulgadas) para alcanzar la orilla del otro lado de la servilleta.
- Agarra el abanico por ambos lados. Dóblalo horizontalmente a la mitad. Los 10 centímetros extras (4 pulgadas) deben de quedar adentro del abanico y no por fuera.

- Mete las esquinas superiores de los 10 centímetros (4 pulgadas) extras dentro del abanico. Asegúrate de meterlas firmemente para hacer una base resistente.
- Pon la base de la servilleta sobre un plato y deja que se abra en forma de un semicírculo.



### La pirámide.

- Doble la esquina inferior de la servilleta a la esquina superior para formar un triangular.
- Doble la parte inferior izquierda e inferior derecha rincones hasta la esquina superior.
- Voltrear la servilleta en horizontal (de izquierda a derecha).
- Doble la esquina inferior de la servilleta a la esquina superior.
- Doble la servilleta por la mitad horizontalmente (de izquierda a derecha).
- Ábralo un poco y póngalo de pie.



### El gorro del papa.

- Doble la servilleta de arriba hacia abajo.
- Doble las esquinas hacia la parte del centro.
- Dé vuelta a la servilleta y girela 1/4 de vuelta.
- Doble el borde inferior al borde superior.
- Jale de abajo hacia arriba el dobléz.
- Dé vuelta al extremo izquierdo formando un punto en el lado izquierdo.
- Dé vuelta a la servilleta y con el doblés del lado derecho forme un punto de ese mismo lado.
- Abra la base y ponga de pie la servilleta.



### La alcachofa.

- Doble las 4 esquinas de la servilleta hacia el centro.
- Doble las nuevas esquinas hasta centrarlas.
- Dé la vuelta a la servilleta y doble las 4 esquinas hacia el centro.
- Sujutando el centro firmemente, alcance cada esquina por debajo y levante las alas para formar los pétalos; entonces sujete los pétalos y tire de las aletas por debajo.



### El ave del paraíso.

- Teniendo extendida la servilleta doble por la mitad, una vez hecho esto vuelva a hacerlo pero horizontalmente.
- Vuelva a Doblar por la mitad diagonalmente con las puntas hacia arriba.
- Doble las caras izquierda y derecha a lo largo de la línea central, dando vuelta a las puntas extendidas por la parte de abajo.
- Doble las puntas de las esquinas inferiores por la parte de abajo y vuelva a doblar por la mitad del extremo más largo
- Levante las puntas y arregle la tela.
- 



7. Por ultimo montamos el Petit menaje en el centro de la mesa, el cual está compuesto por el aceite de olivos y el vinagre balsámico (Comboy), el salero, el pimentero, el chile, salsas, mondadientes, cenicero, azucareras y algún otro ingrediente que el cliente necesite para aderezar sus alimentos.

### 6.2.3 Decoración y ambientación, según tipo de Restaurante.

El ambiente de un restaurante, es tan importante como la amabilidad de un buen servicio o la calidad del producto que se sirve. Entendiendo por ambiente, aquello que hace el entorno, esto es, la decoración, el sonido (ruido, música o silencio), y el tipo de gente que conforma el estilo del establecimiento.

La decoración de los ambientes ha de reflejar nuestra personalidad, gustos y preferencias, priorizando nuestro confort y disfrute. Es muy importante tener en cuenta al decorar nuestro restaurante, la iluminación, los colores de las paredes, los tipos de cuadros en exposición, los manteles, el montaje, el sonido del ambiente etc.



La temática del restaurante, en cuanto a su carta y cocina, es la piedra angular de la ambientación. Si la carta (el menú) es de comidas mexicanas, entonces la decoración deberá reflejarlo en todo aspecto posible, adecuándose a un estilo más específico de la clientela esperada.

Si la carta del restaurante incluye sushi y platos marinos, por ejemplo, la ambientación puede ser minimalista, zen, con estilos orientales, pero ciertamente no será ecléctica, moderna y colorida, pues el ambiente contrastará con el menú.

El decorado no sólo ameniza el ambiente, sino que además puede fomentar el mejor funcionamiento del local comercial, en este caso, el restaurante. Y es que un local gastronómico, para invitar a sus clientes, ha de tener una ambientación limpia, ordenada, con sutiles toques en lugar de agresiones visuales e híper influencias en los sentidos.

Los aromas deben estar controlados, colocando flores y decoraciones aromáticas sólo en el sector de ingreso, y aislando adecuadamente la cocina para que el local entero no se vea invadido de aromas de diferentes platos.

No sólo los cuadros complementan el decorado. Debes partir de la coloración general en pisos y paredes, y también en el techo. Luego, complementa con elementos decorativos, como vasijas, fardos de alfalfa, telares y tapices, fuentes de agua, cuadros y pinturas, esculturas, o lo que complemente la temática básica del restaurante. Luego, complementa con la vegetación del ingreso y una carta o menú tematizada con iguales estilos.

Finalmente, recuerda que los elementos de uso también son una parte importante de la decoración del restaurante, aunque sean funcionales. La vajilla, la cubertería, los manteles y servilletas, y también las mesas y sillas (su diseño, su estilo) son elementos esenciales que deben responder a la temática decorativa del lugar.

### **Lo que no debes hacer al decorar un restaurante**

Ten en cuenta que elementos de aspectos añosos pueden ser ideales para una decoración estilo vintage o antiguo; en cambio, elementos con toques y marcas, deslucidos, piquetes en cristales y vajilla, mantelería manchada o con desperfectos, sillas que rechinan darán únicamente la sensación de poco cuidado en el ambiente del restaurante, terminando por ahuyentar a los clientes, tanto actuales como futuros.

### **6.2.4 Procesos de aprovisionamiento interno de géneros, materiales, mobiliarios y equipos de acuerdo a las necesidades del pre servicio.**

La misión general del aprovisionamiento es obtener del exterior los materiales, materias primas o servicios necesarios para su funcionamiento, en las cantidades óptimas y plazos establecidos, con los niveles de calidad necesarios y al menos precio que permita el mercado.

Los procesos para el aprovisionamiento son los siguientes:

1. Detección de necesidades de géneros, materiales, mobiliarios y equipos de acuerdo a las necesidades del pre servicio.

La primera fase del aprovisionamiento para nuestro pre servicio será la detección de necesidades dentro de nuestra sala, como ardua tarea día a día se nos presenta realizar una supervisión bien detallada de nuestros géneros, materiales, mobiliarios y equipos en nuestra sala o restaurante.

Para realizar el chequeo detallado en nuestro restaurante debemos seguir un control del registro del stock de inventarios establecidos de nuestro restaurante, para determinar las necesidades para un correcto abastecimiento.

2. Seguidamente realizamos una solicitud de compra con respecto a los géneros, materiales, mobiliarios y equipos que necesitemos abastecer en nuestro restaurante, llenando un formato de solicitud de pedido, donde especificamos los datos del producto solicitado.
3. Cuando el producto ha sido comprado, el paso siguiente para el almacenamiento es la recepción del producto para ser almacenado en bodega, en esta fase hay que tener cuidado al recibir el producto, chequeando bien, por algún producto en mal estado o dañado, contra factura o recibo.

En restauración y en hostelería siempre se ha tenido un especial cuidado por los controles de calidad; algo que resulta obvio, si se tiene en cuenta que, en la actividad que ocupa a la industria, se está en constante contacto con el cliente, y el profesional, por instinto, tiende a evitar las reclamaciones.

4. Como última fase del proceso queda realizar los inventarios para estar actualizando a diario nuestro stock de géneros, materiales, mobiliarios y equipos.



## 6.2.5 Funciones principales de Hostes en los servicios del Restaurante.

- La hostes o el host en caso de ser hombre, deberá cumplir con un perfil determinado, deberá tener buena presentación, deberá ser amable y hablar fuerte y fluidamente.
  - El área de trabajo de un hostes, está en el pódium a la entrada principal del restaurante, a su llegada deberá revisar su área de trabajo y verificar que se encuentre limpia y en buenas condiciones.
  - En esta área se encontrara un libro, específico para el uso de registro de reservaciones, ya que la función principal de un hostes es encargarse de las reservaciones de mesas en el restaurante de manera que no se presente algún problema a la hora de ocupar los lugares.
  - A la llegada de los clientes o comensales, el o la hostes deberá recibirlos con una cálida bienvenida y siempre una sonrisa.
  - Deberá preguntar al cliente cuantas personas ingresaran al restaurante y posteriormente anotar el nombre del comensal y el número de personas que solicitan. Igualmente se le preguntará si requiere del área de fumadores. De esta forma, se le asignará la mesa más conveniente a sus necesidades.
  - En caso de tener una ocupación total dentro del establecimiento, o que no se cuente con una mesa adecuada a las necesidades de algún cliente, se le pedirá amablemente que espere a que sea llamado y posteriormente ocupar su lugar asignado.
- Un hostes deberá estar en contacto con el capitán de meseros mediante un radio, ya que en ocasiones éste le informara de espacios disponibles y se podrá hacer más ágil el servicio.
- Contestar el teléfono en todo momento para registrar reservas, hablar con los clientes y mejorar el servicio brindado.
  - Su función principal es organizar el flujo de personas que llegan a nuestro restaurante de manera que tenga el control de mesas, turnos de Meseros, estaciones, y reservaciones en general.
  - Manejar a mano los menús, para ser llevados al cliente a la mesa.



## **6.2.6 Diferentes tipos de servicios de Restaurante (Servicio a la americana, servicio a la inglesa, francesa, al guerdón, a la rusa, buffet y coctel) y sus características.**

Existen diferentes métodos que se emplean en el servicio de alimentos y bebidas en las empresas de restauración. La elección de uno u otro debe tener en cuenta los siguientes factores:

- a) Tipo de oferta del establecimiento.
- b) Categoría del establecimiento.
- c) Dimensiones y equipamiento del local.
- d) Cualificación del personal.

De los factores anteriormente expuestos los que mayor influencia tienen a la hora de elegir un método u otro son la oferta gastronómica y las dimensiones y equipamiento del local.

Dentro de la restauración tradicional, los métodos más utilizados son los siguientes:

1. Servicio emplatado o a la americana.
2. Servicio a la inglesa.
3. Servicio a la francesa.
4. Servicio al guerdón.
5. Servicio a la rusa.
6. Servicio de buffet.
7. Servicio coctel.

Existen varios conceptos protocolarios básicos que hemos de tener en cuenta para poder aplicarlas posteriormente en la etiqueta del servicio.

**Precedencia:** Es la parte del Protocolo que establece el orden de prelación entre los asistentes a un acto. No constituye una jerarquía en sí misma, sólo un ordenamiento de los invitados de cara al desarrollo de un acto. En el caso del protocolo comensal, la persona de mayor precedencia es el Anfitrión.

**Ley de la Derecha:** La disposición de invitados u objetos jerárquicos en un acto protocolario se rige por esta ley que dice que todo invitado de honor se sitúa por precedencia a la derecha del anfitrión.

**Disposición de elementos protocolarios:** El protocolo de actos determina que el punto de referencia para colocar (mesa presidencial, por ejemplo) o disponer elementos protocolarios (banderas, por ejemplo), es la puerta o acceso de entrada al acto.

**Anfitrión:** En la etiqueta protocolaria el anfitrión se sirve primero y espera a que hayan sido servidos todos para comer. Sin embargo, aplicando otra norma de cesión de precedencia, era costumbre que el anfitrión cediera el servicio primero al invitado de honor, pero no así el inicio del acto, que él mismo marcaba empezando a comer una vez hubieran sido servidos todos los invitados.

**Servicio emplatado o a la americana:** Esta técnica de servicio es la más usada actualmente en restauración. Se utiliza en los restaurantes que ofrecen una carta a los clientes en mesa. Cada uno de los clientes puede elegir los platos de las diferentes gamas de productos (Entradas, platos principales, postres, etc.).

Los cocineros arman la comida en platos individuales. La comida caliente se arma en platos calientes, la comida fría se arma en platos fríos. Los meseros retiran los platos ya montados y los llevan a la mesa.



Dentro del servicio a la americana, practicamos la técnica del servicio emplatado con campanas, servicio de origen británico, se empleaba en ceremonias sociales (generalmente recepciones al aire libre o en terrazas) para mantener los alimentos calientes y protegidos.

Se adopta en restauración para dar distinción al servicio cuando se quiere dar un carácter más cercano al ceremonial. Se utilizan tapas de platos, conocidas como “campanas” o “covers”, en inglés.



En este servicio se suele utilizar un trolley o carro para transportar platos a fin de garantizar que lleguen bien a la mesa. En su defecto, los platos se transportan con bandejas a la mesa auxiliar siempre antes de encarar la mesa.

Los alimentos fritos no pueden ir cubiertos con campanas, de ahí que se eviten las ofertas de este tipo en los locales que optan por este servicio. No obstante, esto no evita que haya guarniciones fritas, que deberán despacharse en platos aparte, colocarse a la izquierda del comensal y servir las por este lado.



El servicio a la americana lo empezamos levantando la orden en la mesa donde están nuestros clientes, tomando la orden de cada uno de nuestros clientes en frente de ellos y en un orden específico.

Luego de tomar la orden servimos a nuestros clientes agua en la copa montada para el agua, y seguidamente servimos el pan con mantequilla por la izquierda, dando un espacio de tiempo al cliente para la elaboración de sus alimentos.

Cuando ya hemos entregado las comandas del pedido en cada uno de los ambientes de producción correspondientes, pues estamos pendientes del tiempo de elaboración de los alimentos y luego disponemos del servicio.

Primeramente servimos las bebidas desde el área del bar hasta las mesas donde está el cliente que ha hecho el pedido, estas bebidas son servidas por la derecha y se ubican a la par de donde está el cuchillo de plato fuerte, llevando el orden de pedido elaborado en la comanda.

Luego nos aseguramos de que haya una entrada para nuestro cliente, si la hay pues le es servida antes del plato principal, esta es servida por la derecha, en este caso debemos estar pendientes de cuando el cliente termine de comer su entrada y le retiramos el plato de entrada y los cubiertos de entrada dejando únicamente los cubiertos para el plato principal o plato fuerte.

Seguidamente llevamos a la mesa el plato fuerte al cliente, sirviéndolo por la derecha sin hacer rose alguno con nuestros clientes, colocando así la parte del plato donde se encuentra colocada la carne en el platillo, de frente al pecho del cliente justo al pecho dejando un margen de un dedo del borde de la mesa.

Los platos son llevados de tres formas a la mesa del comensal, ya sea en bandeja si la cantidad lo necesita, pueden llevarse montados en las manos o si la cantidad de platos a servir es muy grande hacemos uso de un carrito de servicio.

Luego esperamos que el cliente termine de comer su plato fuerte para retirar de la mesa, cuando el cliente ubica los cubiertos en forma paralela al borde de la mesa y en frente de él es señal de que él ya ha terminado de comer o ya no quiere comer más, y cuando los deja cruzados dentro del plato sin tocar el mantel sobre la mesa también es señal de que ya ha terminado y a la vez no le gusto la comida, y si tiene los cubiertos ubicados sobre el plato tocando el mantel sobre la mesa es señal de que no ha terminado de comer y seguirá comiendo.

Cuando ya nuestro cliente ha terminado de comer y ya hemos retirado todo menos la cucharita para el postre pues servimos el postre, ofreciéndole a la vez al cliente ya sea un café o un té o digestivo, cuando ya nuestros clientes han terminado de comer el postre pues ahí ya hemos brindado nuestro servicio de alimentos y pues esperamos que nuestros clientes se levanten de la mesa para recoger todo y limpiar la mesa y recoger manteles.

Luego que ya hemos terminado de atender a nuestros clientes pues recogemos todo nuestro material de trabajo y limpiamos nuestras áreas y finalizamos haciendo un inventario físico de nuestro material de trabajo y ordenamos nuestra área de trabajo.

En el servicio a la americana puede retirarse por la derecha o por la izquierda solo en el caso de las bebidas los vasos y tazas de café se retiran únicamente por la derecha.



**Servicio a la inglesa:** Este servicio es similar al servicio francés, con la ventaja de ser bastante más rápido ya que el servicio de bandeja o fuente a plato lo realiza el mesero por el lado izquierdo del comensal.

Los platos para servir los alimentos son montados en la mesa por los meseros a cada comensal, ya que los alimentos van a ser servidos directamente al plato desde las fuentes por la agilidad del mesero, consultando al cliente las porciones a servirse y evitando rosar o golpear al cliente al momento de servir.



Los alimentos vienen transportados desde la cocina en fuentes o bandejas ya con sus guarniciones para ser presentados a los comensales lo que hace que el servicio será más rápido que el servicio a la francesa. El mesero realiza el recorrido del servicio sobre la mesa siguiendo la misma técnica que el servicio a la americana en contra de las manecías del reloj, respetando el mismo protocolo y la etiqueta del servicio con los comensales al momento del servicio en la mesa.



Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un servicio muy rápido.</li> <li>• Conviene sobre todo cuando hay que racionar y repartir comidas.</li> <li>• Los manjares se sirven en la cocina en platos o fuentes con todos los elementos bien colocados.</li> <li>• Es adecuado para banquetes.</li> <li>• Es elegante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ofrece normalmente en comidas caras y raras.</li> <li>• El mesero debe tener muchos reflejos y actitudes positivas como el cliente no puede servirse libremente, el mesero tiene que comprobar su diplomacia, sobre todo cuando se trata de alimentos complicados.</li> </ul>

**Servicio a la francesa:** Este método es uno de los más utilizados en banquetes protocolarios y eventos ceremoniales diplomáticos.

En este tipo de servicio los platos son puestos por el mesero a cada comensal al igual que en el servicio a la inglesa, para que el mismo comensal se sirva los alimentos desde las fuentes.

Al igual que en el servicio a la inglesa en este servicio también los alimentos vienen desde la cocina en fuentes o bandejas para ser presentados al comensal, para que el mismo comensal se sirva los alimentos desde las fuentes.

Tiene el inconveniente de ser lento por cuanto cada comensal ha de servirse de la misma fuente, y no todos tienen destreza suficiente para hacerlo con rapidez.

En cambio, tiene la ventaja de la confianza que representa el que cada uno pueda servirse lo que desea, evitando restos en los platos y eliminando explicaciones sobre la cantidad que ha de servirse.

Una de las principales características es que permiten al comensal elegir las cantidades. El servicio se inicia por la persona invitada, empezando por mujeres y acabando por el anfitrión.

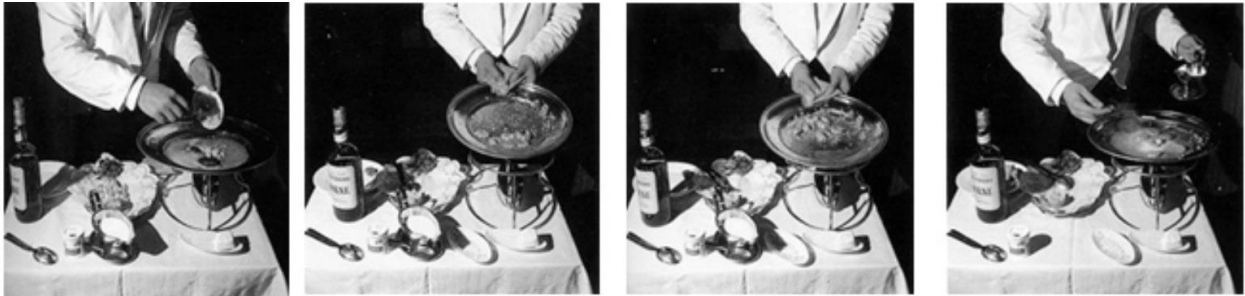
Se diferencia del servicio inglés en que en el servicio inglés, el comensal no puede elegir las proporciones y las cantidades de cada alimento, sino que el mesero le sirve en cantidades iguales en general.

Es un servicio adecuado cuando se debe servir un menú idéntico para todos los comensales y los invitados conocen y dominan las técnicas del protocolo comensal, (aquél que se desarrolla en la mesa durante las comidas).

**Servicio al queridón:** Esta es la modalidad de servicio que exige una mayor profesionalidad por parte de la brigada de comedor. En él debe intervenir el mesero y un ayudante. El ayudante trae de la cocina los alimentos en fuentes, soperas, legumbreras, etc., con los platos fríos o calientes según corresponda.



El mesero coloca el gueridón y los útiles enfrente de la mesa a servir, para realizar las elaboraciones en frente del cliente, exponiendo y presentando técnicas de elaboraciones y preparaciones de los alimentos y respondiendo a las inquietudes del cliente con respecto a la misma preparación si el cliente así lo solicita.



Los platillos flameados y subsecuentemente el servicio al Gueridón, supuestamente fueron inventados por Henry Charpentier, cuando trabaja como Commis en el café de París en Monte Carlos (1894).

El servicio al Gueridón incluye el trinchar, preparar ensaladas, cortar filetes, preparar fruta fresca, etc.

El Gueridón es una mesa de servicio móvil o carrito, en el cual la comida puede trincharse, cortarse en filetes, flamearse o prepararse y después recalentarse y servirse. O sea, es un aparador móvil en el que se tienen a la mano el equipo necesario para realizar la operación directa, cualquiera que éste sea, junto con utensilios adicionales para emergencias.

El Gueridón puede ser de varios tipos: un carrito con lámpara de gas que se construye especialmente para este propósito; un carrito sencillo o inclusive una pequeña mesa.

#### Características de este servicio:

- La preparación de los alimentos es a la vista del cliente, apoyándose en una mesa auxiliar o Gueridón.
- Normalmente se encuentra en los establecimientos de primera clase que tienen menú y el costo promedio de la comida es por lo tanto más elevado que el de una comida corrida.
- Requiere de una mano de obra especializada, incluida dentro del precio que el cliente debe pagar.
- Se debe usar un equipo y utensilios más costosos.
- Requiere de una mayor área para que puedan moverse los carritos.

#### Mise en place para el Gueridón.

Cuando sea necesario la repisa superior y la inferior del Gueridón deberán cubrirse con un mantel doblado, tomando en cuenta la naturaleza del Gueridón y de su apariencia general.



- Cucharas y tenedores de servicio (para carne).
- Cucharas y tenedores para postre.
- Cucharas para sopa, café y té.
- Tenedores y cuchillos para pescado.
- Utensilios especiales incluyendo cucharones para sopa y salsas.
- Cuchillos para pan y para carne.

Además se deben tener los siguientes elementos:

- Alacenas con repisas para platos fríos y calientes.
- Anaqueles con espacios para menaje de salsas u otro tipo de alimentos.
- Calentadores eléctricos, gas o alcohol.
- Sarteneta
- Tablas para cortar, trocear y deshuesar.
- Lámparas de flama.
- Fuentes varias.

El Gueridón se emplea para ofrecer el servicio de alimentos a la vista del cliente.

**Servicio a la rusa:** El servicio ruso, es otro estilo que resulta básico y parecido al inglés, es considerado popular en algunos de los mejores restaurantes y hoteles internacionales, particularmente se utiliza en las operaciones de banquetes. En Francia, este servicio se conoce como servicio francés o servicio de plata.

Por lo general los empleados de producción de alimentos preparan, si es necesario, con anterioridad los cortes de alimentos en la cocina. Luego, lo acomodan de manera visualmente atractiva en las bandejas de servicio que los camareros llevan al comedor.

Generalmente, los empleados de servicio emplean un sistema de equipo; un camarero lleva el plato fuerte, y otro las verduras.

Después de presentar (mostrar) los alimentos a los clientes, los cocineros colocan las bandejas en plataformas laterales para mantener los alimentos calientes mientras colocan un plato trinche vacío y muy caliente al frente de cada cliente.

El mesero sostiene la fuente en la mano izquierda y sirve los alimentos en los platos manejando un tenedor y cuchara colocados en la mano derecha. Los empleados de servicio tienen una importante tarea: asegurar que la bandeja conserve su atractivo hasta que se sirva al último cliente.





Cuando los clientes, en restaurantes que utilizan servicio de bandejas, ordenan sopa, una forma en que puede servirse es: el mesero coloca un plato sopero caliente sobre un plato base y lo coloca frente al cliente. El mesero lleva a la mesa una olla sopera y un cucharón para servir al cliente por la derecha.

Desde luego, es importante asegurarse que el último cliente reciba una porción adecuada. En muchos establecimientos los camareros pasan las bandejas dos veces; cualquier residuo de la bandeja debe desecharse.

El servicio ruso puede ser tan elegante como el tradicional servicio francés, pero es más práctico porque tiene mayor rapidez y es de bajo costo.

Como los problemas de servicio pueden ocurrir cuando los clientes ordenen una variedad de platos, los meseros pueden necesitar llevar varias bandejas diferentes a la vez a la mesa. Por esta razón, algunos establecimientos utilizan el servicio ruso solo para banquetes, debido a que todos los clientes reciben los mismos platos del menú.

**Servicio buffet:** Es la modalidad de servicio más utilizada en comedores centrales de hoteles, donde se adopta la modalidad de buffet para los servicios tanto de almuerzo como de cena.

Cocina diseña la presentación de los alimentos y los distribuye en un mobiliario dispuesto para ello, donde el cliente se sirve, o es servido por personal tanto de cocina como de sala.



No debemos confundir el Servicio de Buffet con lo que se conoce en las ceremonias protocolarias oficiales como Buffet lunch, para servicios entre desayunos y almuerzos; o Buffet dinatoire, para servicios entre el almuerzo y la cena. Ambos son buffet de entremeses que se toman parados y se utilizan para agasajar a los medios de comunicación, o a invitados que no estarán en el banquete principal.

El servicio buffet para los meseros es un servicio super ágil debido a que es el equipo de cocina quien monta y sirve los alimentos al cliente, el mesero se encarga de montar la estación del buffet y supervisar que en la estación del buffet no falte ningún utensilio, equipo, o material para el montaje de los alimentos en la estación y del servicio de los mismos al cliente.



En este tipo de servicio las funciones principales del mesero son principalmente la de Servir las bebidas si así el servicio lo dispone y a la vez supervisar también las mesas del restaurante donde los clientes estén consumiendo su alimentos y estar pendientes de las necesidades de nuestros clientes, así como de retirar los muertos después de que el cliente ya haya terminado.

En este servicio son los ayudantes de meseros los que generalmente desbarasan, mientras otros están a cargo del retiro de muertos sobre las mesas, así como función principal de este servicio es el de pulir todo el material retirado del servicio y dejar todo en orden sin olvidar de la recogida del material a bodega y el inventario físico del mismo.

### **Servicio coctel:**

Servicio coctel: Este es un tipo de servicios muy sencillos no requiere de muchas elaboraciones, es diseñado para eventos sociales tales como empresariales, de reuniones, graduación, apertura / clausura de algún local, o brindis.

El montaje de mesas para este tipo de servicios es sencillo, no requiere de montaje alguno de materiales, ni utensilios para el servicio, ya que son mesas que se utilizan solo para apoyo del cliente.

Las mesas utilizadas para este tipo de servicio son las mesas llamadas mesas coctel o cocteleras, tienen 60 cm de diámetro por ancho y una altura de 1.20 metros, son vestidas generalmente solo por un mantel redondo grande que caiga hasta al piso, en colores vistosos y elegantes generalmente recogidos y amarrados por una cinta especial simulando un lazo elegante.

Este tipo servicio se caracteriza por ser un servicio social donde los invitados se encuentran por un tiempo bien corto durante el servicio (2 horas), por tal razón no existe montaje de sillas en este tipo de servicios ya que los clientes toman sus alimentos de pie conversando unos con otros.

El servicio que se brinda en este tipo de servicios es normalmente servicio de bebidas y canapé o bocadillos calientes y fríos de tamaño pequeño que puedan tomarse con las manos utilizando una servilleta descartable, los cuales son servidos por medio de bandejas en las cuales los meseros pasan ofreciendo a los clientes por donde ellos se encuentren.

Se caracteriza por ser un servicio de bajo costo, cual te permite reunir a una gran cantidad de personas sin tener que gastar mucho dinero.

El evento de este tipo de servicios puede ser en un lugar cerrado como también se puede montar en un lugar al ambiente libre, lo cual sería una variante para la decoración del evento.



Las mesas son montadas a una distancia de más de 2 metros, para brindar suficiente espacio para el desplazamiento de los invitados de un lado a otro, al igual para el desplazamiento de los meseros al momento de servir los alimentos y bebidas.

El servicio que se brinda en este tipo de servicios es normalmente servicio de bebidas y canapé o bocadillos, los cuales son servidos por medio de bandejas en las cuales los meseros pasan ofreciendo a los clientes por donde ellos se encuentren.

### **La etiqueta en el servicio.**

Considerando la etiqueta como ceremonial de la vida privada, ésta no está exenta de un protocolo o normas a tener en cuenta para armonizar el servicio. Las normas básicas que todo profesional de restauración debe conocer y aplicar son:

Precedencia: la precedencia en estos casos viene determinada por la edad y el mérito. Las leyes de caballería disponían que se cediera el honor a la dama pero no así el rango. Servir primero a las damas que a los caballeros.

Edad: Las personas mayores tienen preferencia por sobre los jóvenes.

Mérito: Las personas que estén siendo celebradas (cumpleaños, bodas de oro, etc.), tienen preferencia por sobre el anfitrión y el resto de los participantes.

Ley de la derecha: normalmente podemos orientar cómo han de sentarse los comensales en el restaurante, pero son ellos los que disponen. Sin embargo, sí usamos esta ley para determinar el orden de los comensales en la comanda.

Disposición de elementos protocolarios: En este caso consideramos la ubicación del anfitrión. Orientaremos que la persona principal se sienta de frente a la puerta o acceso, constituyendo de ese modo el puesto Ø ó 1 de toma de la comanda, normalmente se trata de la persona a nombre de quien está la reserva.

Anfitrión: Al anfitrión se le sirve primero, y él inicia la comida. Sin embargo, el vino se le da a catar a él y se le sirve de último.


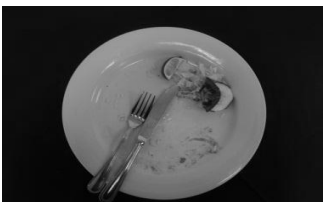

En el caso de banquetes donde pueda existir un protocolo aplicado por el organizador (restaurante o responsable del evento), hemos de seguir las normas de servicio y organización que marque la persona responsable.

### **Etiqueta del lenguaje de los cubiertos en la mesa.**

Durante la comida existe un lenguaje que se realiza con los cubiertos y que nos indica, principalmente, si el cliente está en reposo con el plato (por estar hablando, por ejemplo); o por el contrario, si ha terminado y podemos retirar el plato.

Más allá de consideraciones estrictas de si es exacto o no (no en todos sitios la educación familiar en las casas toma en cuenta estas costumbres), durante un servicio nos podemos encontrar con:

Indicadores de que seguimos comiendo		
		
Es el más común pese a que muchos dicen que no es correcto.	Lo suele hacer el turista europeo. Las puntas del tenedor hay quien las coloca hacia abajo (Por ejemplo los españoles)	Lo usa mucho el turista americano.

Indicadores de que hemos terminado y pueden retirar		
		
Tradicional mediterráneo. Se marcan los cubiertos con la posición 6:30	Tradicional sajón. Hay dos variantes, se marcan con posición 6:35 ó 5:25.	Tradicional americano. Se entrecruza el cuchillo entre las púas del tenedor.

### 6.2.7 Comparación entre los distintos tipos de servicios de Restaurantes (inglesa, francesa, ruso, guerdón, a la americana, buffet y coctel).

Para hacer una comparación de los distintos tipos de servicios desarrollados en este manual, vamos a relacionar entre si los servicios que se asimilan más por sus característica y formas.

Si bien pudimos observar que el servicio a la americana tiene su estilo único, características esenciales que lo destacan como un servicio elegante, rápido y cómodo, muy diferente en comparación con los otros tipos de servicios desarrollados, Además de ser el servicio más usado internacionalmente podemos decir que el servicio a la americana es el servicio popularmente más estructurado y desarrollado por el mundo de la hotelería.

El servicio a la inglesa tiene mucha similitud con el servicio a la francesa con la diferencia en que en el servicio a la inglesa es el mesero quien le sirve al comensal, lo que hace que el servicio sea un poco ágil pero en el servicio a la francesa es el comensal quien se sirve y eso hace que el servicio sea más lento.

En el caso del servicio a la rusa y el servicio al guerdón, hay mucha similitud ya que ambos se sirven frente al cliente con la diferencia que el servicio a la rusa los alimentos vienen desde la cocina montados en bandejas sobre un carro y van directo a las mesas donde los meseros, cortan trincan y aplican diferentes técnicas para el servicio del cliente.

En cambio en el servicio al guerdón no se llevan los alimentos ya terminados a la mesa del cliente si no que los meseros elaboran los alimentos en frente del cliente haciendo uso del guerdón para flamear, trincar y otras técnicas de cocinado frente al cliente, lo cual hace que el servicio sea exclusivo. Aunque un más tardado.

En el caso del servicio buffet podríamos decir que es uno de los servicios bastante agilizados al igual que el servicio coctel, en ambos casos las bebidas se sirven ligeramente ofreciéndole al cliente una opción u otra y también los alimentos el cliente los recibe rápidamente algo muy diferente con respecto al servicio de alimentos con los otros tipos de servicios donde el cliente tiene que ordenar un pedido.

### **6.2.8 Distintos tipos y variantes del llenado de la comanda para el servicio a la americana en el Restaurante.**

Para el llenado de la comanda hacemos uso de un formato ya determinado por las normas de hotelería para la elaboración de la comanda el cual consta de 1 hoja original y 3 copias.

La copia original corresponde al área de caja, con la cual el mesero realiza el pago correspondiente de los alimentos y bebidas consumidos por el cliente.

Una copia rosada que corresponde al área de bar, que tiene como funcionamiento el contenido de todas las bebidas ordenadas por el cliente para ser servidas por el área del bar.

Una copia amarilla que es utilizada como la orden de pedidos para que la cocina elabore los alimentos ordenados por nuestros clientes y de esa forma son terminados los platillos ordenados.

Y una copia celeste la cual funciona como orden de pedido para el área de pastelería, área de donde salen los postres ordenados por el cliente.

Existe un protocolo a seguir en la mesa para el llenado de la comanda: Primeramente enumeramos imaginariamente los puestos de nuestros clientes y seleccionamos el puesto número uno en la mesa, el cual se dice en los conceptos de hotelería que el puesto número uno en la mesa es el puesto que se encuentra de frente a la entrada principal del restaurante.

Para realizar el recorrido en la mesa giramos alrededor de la mesa en contra de las manecillas del reloj es decir en sentido contrario del recorrido que hacen las agujas del

reloj, empezando con el puesto número uno y terminado con el último puesto que haya en la mesa.

En muchas ocasiones, este protocolo del recorrido de los puestos se tiene que romper debido a que en las mesas nos vamos a encontrar con clientes de diferentes edades y géneros (niñas, niños, señoras de tercera edad, señores de tercera edad, y adultos).

En el caso en que nos encontremos niñas, pues nuestro primer puesto para ofrecer será con la niña que este más cercana a la dirección frontal de la entrada principal del restaurante, si hay más niñas continuamos con niñas, si ya no hay más niñas pues tiramos la mirada para ver si hay niños varones y seguimos con ellos, luego con los señores de tercera edad y por último los jóvenes o adultos.

En el cualquiera de los dos casos, (si se rompiera el curso giratorio sobre la mesa o no), pues empezamos la comanda con el cliente que nos tocara ordenar primero, pero también acá hay un orden establecido para el llenado de la comanda con respecto al orden de los productos ordenados.

Hay dos maneras de llenar la comanda en la mesas, una de ellas es la siguiente: Por cada comensal o cliente vamos consultando que tipo de bebida, entrada, plato principal y postre el cliente desea ordenar pero no lo vamos transcribiendo en la comanda junto en un solo bloque como bebida, entrada, plato fuerte y postre del mismo cliente, si no que vamos a transcribir en la comanda bloques de pedido pero por separados:

Bloques de bebidas por todos los clientes.  
Bloques de entradas por todos los clientes.  
Bloques de platos fuertes por todos los clientes.  
Y Bloques de postres por todos los clientes.

Es decir, Comandamos bebidas primero para el primer comensal, dejamos espacio para las bebidas del resto de comensales de la mesa, seguidamente comandamos la entrada del primer comensal y dejamos espacio para el resto de las entradas de los otros clientes o comensales, luego comandamos la comida para el primer comensal y dejamos espacio para el resto de comidas y de igual forma comandamos el postre del primer comensal y así sucesivamente hasta terminar con todos los comensales, recordemos por favor que no es ético dar tantas vueltas en la mesa para llenar la comanda y estar pasando una y otra vez con el mismo cliente. Por eso se detalla de esta forma para realizar de una vez todo el pedido para cada comensal.

Esta técnica se realiza con el objetivo de que la comanda llegue en un orden bien claro para cada uno de los ambientes de elaboraciones a solicitar, y la persona quien cante o lea la comanda no esté buscando por puestos de clientes cada bebida, entrada, comida y postre. De esta forma el responsable de cada área leerá por bloque sus elaboraciones y será bien claro.

Ejemplo: En el Restaurante El Caracol:

1. Xali la hija de Rossy y Alfred ha ordenado: Un Luces de la Habana como bebida, una ensalada saludable como entrada, un Gordon blue de Pollo como plato fuerte y un tiramisú de postre.
2. Bryan el hijo de Rossy y Alfred ha ordenado: Un Manhattan como bebida, una consomé de tomates como entrada, un Filete mignon termino  $\frac{3}{4}$  como plato fuerte y una dama blanca como postre.
3. Rossy ha ordenado: Una Margarita frozen como bebida, una ensalada de pastas como entrada, unos camarones a la Orly como plato fuerte y un pastel de limón como postre.
4. Alfred ha ordenado: Un Tom Collins como bebida, un ceviche de pescado como entrada, un churrasco típico Nicaragüense termino rojo como plato fuerte y un Estrudel de piña como postre.

La elaboración de la comanda quedara de la siguiente manera:

Cantidad	Producto ordenado.	Puesto.
	<b>Bebidas</b>	
1	Luces de la habana.	2
1	Margarita frozen.	3
1	Manhattan	1
1	Tom Collins	4
	<b>Entradas</b>	
1	Ensalada saludable.	2
1	Ensalada de pastas.	3
1	Consomé de tomates.	1
1	Ceviche de pescado.	4
	<b>Platos fuertes</b>	
1	Gordon blue de pollo.	2
1	Camarones a la Orly.	3
1	Filete mignon (termino $\frac{3}{4}$ ).	1
1	Churrasco (termino rojo).	4
	<b>Postres</b>	
1	Tiramisú.	2
1	Pie de limón.	3
1	Dama blanca.	1
1	Estrudel de piña.	4

Esta es la manera más clara para los lectores de las áreas de bar, cocina y pastelería o repostería de entender mejor la comanda para la elaboración de los productos ordenados.

La otra manera es ir transcribiendo en la comanda el bloque de todo el pedido de cada comensal hasta terminar con el último puesto. Las técnicas del recorrido son las mismas y los procesos también lo único que cambiaría es la escritura en la comanda que el ejemplo anterior quedaría de esta manera:

Cantidad	Producto ordenado.	Puesto.
1	Luces de la habana.	2
1	Ensalada saludable.	2
1	Gordon blue de pollo.	2
1	Tiramisú.	2
1	Margarita frozen.	3
1	Ensalada de pastas.	3
1	Camarones a la Orly.	3
1	Pie de limón.	3
1	Manhattan.	1
1	Consomé de tomates.	1
1	Filete mignon (termino $\frac{3}{4}$ ).	1
1	Dama blanca.	1
1	Tom Collins.	4
1	Ceviche de pescado.	4
1	Churrasco (termino rojo).	4
1	Estrudel de piña.	4

Esta es la otra manera de redactar la comanda con la diferencia que de esta forma los bloques quedan con todo el pedido por cada comensal, Esto lo que presenta como desventaja un poco de atraso en la elaboración del pedido porque es un poco más tequioso estar buscando por bloque cada producto.

En ambos casos recordar siempre que el puesto del comensal es un trampolín éxito en el servicio de los productos ya que ellos te dicen dónde va cada género elaborado, sin estar preguntándole al cliente ¿De quién es esto? O ¿quién pidió tal cosa? Por ética del servicio eso no puede hacerse en la mesa del servicio, cuando un producto ya está servido el mesero debe estar bien listo hacia dónde va ese producto.

### **6.2.9 Protocolo y comportamiento del servicio a la americana dentro del Restaurante.**

Como antes mencionado en la descripción del servicio a la americana, para dar un servicio profesional y personalizado debemos seguir normas, reglas y protocolo durante el servicio.

El protocolo del servicio empieza desde la recepción del cliente al entrar al restaurante, para que el cliente sienta una acogida única, que es de lo que carecen muchos de los establecimientos de restauración hoy en día.

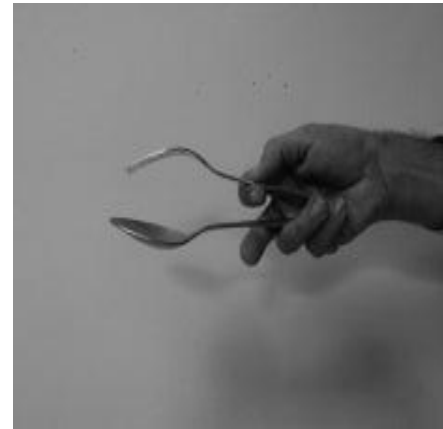


Las técnicas del servicio a la americana cumplen ya un protocolo a seguir al momento de interactuar con el cliente, este protocolo (descrito en el desarrollo del servicio a la americana en incisos anteriores) se hace relucir desde el momento del llenado de la comanda, momento en que demostramos al cliente que si cultivamos un protocolo de servicio cuando damos las preferencias a quienes la tienen, y eso cosecha una buena satisfacción con el cliente.



Como también demostramos mucha simpatía con respecto a nuestro servicio cuando hablamos con respeto y sensatez con nuestros clientes demostramos a nuestros clientes que conocemos la cultura en si del servicio al cliente.

El servicio a la americana se diferencia por su comportamiento protocolario con respecto a los otros tipos de servicios mencionados en este manual y a la vez se destaca por su forma de servir con elegancia y etiqueta que lo caracterizan dentro del servicio de restauración.



Es muy importante recalcar que todas las técnicas del montaje y del servicio a la americana aprendidas en contenidos anteriores también forman parte de este protocolo y comportamiento del servicio a la americana, así como te técnicas que no debemos olvidar jamás, como por ejemplo:

- Todas las bebidas se sirven por la derecha y se retiran por la derecha.
- Todas las comidas incluyendo el postre se sirve por la derecha pero se puede retirar por la izquierda o por la derecha dependiendo de la posición en que se encuentre el cliente, si no podemos retirar por la izquierda debido a que vayamos a incomodar al cliente pues lo retiramos por la derecha también.
- Durante el servicio si cliente ya ha terminado de comer, le retiramos el su plato, aunque los otros cliente de esa misma mesa no hayan terminado de comer ya que es molesto estar con un plato sucio y no se retire, por excelencia de nuestro servicio debemos de mantener nuestras mesas libres de todo aquello que nos produzca el acercamiento de moscas y otros insectos molestos para el cliente.
- Transportar y servir los alimentos con mucha higiene y manipulación en la mesa del cliente.
- El servicio del pan realizarlo de forma trinchado con tenedores con se muestra en la figura.



Todas estas técnicas y procesos hacen un atributo más en tu servicio.

### 6.2.10 Descripción del post servicio.

Cuando nos referimos al post servicio, nos enfocamos en todas aquellas actividades que se deben realizar después de que hemos dado el servicio de mesas en el Restaurante, tales como:

1. Retirada de muertos de las mesas para llevarlos al área de desbarasado.
2. Retirar los todos los materiales y utensilios de las mesas después de que los clientes ya se han retirado.
3. Retirar los manteles y cubre manteles de las mesas seleccionando aquellos manteles que se encuentran limpios totalmente y ubicarlos en su lugar de procedencia.
4. Retirar las sillas y mesas si así está establecido dentro de nuestras actividades y ubicarlas en el lugar correspondiente.
5. Retirar las estaciones centrales u otros que se hayan montado para el servicio.
6. Lavar y pulir todo el material utilizado durante el servicio y ordenarlo en su lugar correcto.
7. Realizar el inventario físico de todo el material y utensilios del restaurante.
8. Chequear las áreas de trabajo, realizando una limpieza si es necesario y chequear todas las líneas eléctricas por enchufes y extensiones encendidas.
9. Revisión de los baños higiénicos para su debida limpieza.
10. Cerrar las instalaciones del local.



### 6.2.11 Realización del proceso y secuencia del montaje de mobiliarios, materiales y equipos dentro del Restaurante.

El desarrollo de este contenido conlleva a la práctica real del protagonista sobre los conocimientos adquiridos en los contenidos conceptuales anteriores de esta unidad, dentro de las actividades del proceso y secuencia del montaje de mobiliarios, materiales y equipos del restaurante, durante todo el semestre con el servicio al cliente.

Por lo tanto a continuación encontrara una lista de actividades las cuales debe poner en práctica todos los días frente al cliente, de modo alternativo según los grupos formados con cada uno de los protagonistas.

Para iniciar la realización de todas estas actividades vamos a realizar un recordatorio de los conocimientos que adquirimos en este contenido de forma conceptual para realizar la práctica de:

- El montaje de mesas dentro del restaurante, tomando en cuenta, la información de reservas, la alineación de mesas y el estilo de ubicación de las mesas según la reservación de los clientes.
- El montaje de la mantelería (parte de la lencería), sobre las mesas ordenadas, considerando la simetría de caída del mantel y cubre mantel.
- Ubicación de las sillas para las mesas correspondientes, tomando en cuenta las reservas del día y la caída del mantel.
- Montaje del plato base o Pewter, tomando en cuenta la simetría entre el borde de la mesa y la simetría entre sí.
- Montaje de la loza sobre la mesa, tomando en cuenta la simetría entre platos y bordes de las mesas, tomando en cuenta la simetría de platos entre sí.
- Montaje de la cubertería de mesas tomando en cuenta el tipo de servicio a ofrecer y la simetría entre cubiertos.
- Montaje de cristalería, tomando en cuenta la simetría del montaje de cristalería.
- Elaboración y montaje de figuras de servilletas sobre el Pewter o plato base o sobre la copa para agua dependiendo del tipo de figura a elaborar.
- Montaje del Petit menaje dependiendo del tipo de servicio a ofrecer.
- Montaje de una mesa auxiliar o de apoyo, tomando en cuenta la utilización de los materiales y utensilios a utilizar durante el servicio de restaurante.
- Montaje de una mesa buffet para el servicio de restaurante, utilizando los equipos adecuados y poniendo en práctica las técnicas de elaboraciones y montaje adquiridas.
- Montaje del área del desbarasado, haciendo uso de todos los materiales y utensilios necesarios para realizar las actividades de limpieza y pulido de los mismos haciendo uso de la buena higiene y manipulación.

### **6.2.12 Realización de la decoración y ambientación, según tipo de Restaurante.**

Este contenido tiene como objetivo el desarrollo de la práctica de la decoración y ambientación de nuestro restaurante día a día, con respecto a los conocimientos adquiridos del mismo en el contenido conceptual del mismo, pues bien ahora pongamos en práctica toda nuestra creatividad y empeño por la decoración y ambientación de nuestro local.

Recordemos que la identidad de un establecimiento no se define solamente por la comida que sirve, sino más bien un ambiente limpio y agradable, con mesas y sillas bien dispuestas, sonido ambiental en la medida correcta, área de espera acogedora: todo esto influye en la experiencia del cliente y colabora para reforzar el concepto y el estilo del local.

### **6.2.13 Ejecución de las funciones principales de hostes en los servicios del Restaurante.**

En este contenido del manual vamos a ejercitar la ejecución de las funciones de hostes en el restaurante, recordemos que es una de las actividades más importantes dentro de nuestro servicio ya que el hostes es quien empieza con mostrar la acogida que le damos al cliente.

Las funciones más básicas del hostes, que vamos a realizar en el restaurante para ejercer nuestra práctica con nuestros clientes reales son las siguientes.

- Primeramente cuidar bien su presentación y expresión frente al cliente.
- Chequear su área de trabajo que todo esté en orden.
- Revisar las reservaciones del día para comunicar al capitán de restaurantes.
- Estar pendiente de las mesas reservadas para no ser ocupada, así como también de las mesas sin reservas, para ofrecer reservas a otros clientes.
- Recibir a los clientes con una cálida bienvenida y con una linda sonrisa. Tomar el menú para cada uno de los clientes y llevarlos a la mesa y sentarlos para entregarles el menú.
- Interactuar con el cliente, de manera que el cliente se sienta bien informado y en confianza con el ambiente, así como pedir el nombre del cliente y número de pax.
- Interactuar con el cliente en casos en que el restaurante este totalmente ocupado y no haya mesas disponibles, así le pida al cliente espere un minuto.
- Est@ deberá estar en contacto siempre con el capitán para ver el flujo total del servicio del restaurante.
- Responder el teléfono en todo momento, para atender las reservas, hablar con los clientes por teléfono y para estar en comunicación.
- Organizar el flujo de personas que llegan al restaurante, teniendo el control de mesas, el turno de meseros y reservaciones en general.
- Estar pendiente del menú para el servicio de los clientes y mantener al día el block de comandas con sus respectivas copias sin alterar el orden de las mismas.
- Estar en completa comunicación con los meseros, apoyarles en cualquier momento posibles en cualquier actividad del restaurante.
- Chequear en todo momento las mesas de los clientes, para darse cuenta de que la atención está siendo correcta.
- Despedir a los clientes con amabilidad y agradeciendo por la visita al restaurante.

## 6.2.14 Aplicación de las técnicas del montaje de utensilios y materiales sobre las mesas para el servicio a la americana dentro del Restaurante.

En el desarrollo de la práctica de este contenido vamos a enfocarnos más en el montaje de la loza, cubertería, cristalería, sobre todo en las técnicas del doblado de servilletas para la elaboración de figuras con servilletas y montaje del Petit menaje, que en el montaje de mesas como mobiliario.

Recordemos que al montar la loza, todo el material debe estar bien pulido, al tomar el plato base y platillo para pan, estos deben tomarse del borde del plato para evitar dejarles marcas sobre el mismo, y montamos el plato aplicando la simetría aprendida en el contenido conceptual del mismo montaje en contenidos anteriores.

Al igual en el caso de los cubiertos, también debemos tener mucho cuidado con la manipulación de los mismos, estos deben ser tomados por la base del cuchillo o tenedor para no dejar huellas de los dedos impregnadas en los mismos.

De igual manera debemos manipular las copas para agua, tomándolas de la base o del tallo de la copa, nunca tomarlas del cáliz porque los dedos o marcas quedarán bien impregnadas en la cristalería.

En el caso del doblado de las servilletas si elaborar figuras con mucha manipulación con más cuidado debemos lavarnos bien nuestras manos, recordemos que por lo general las servilletas son de color blanco y se ensucian mucho y no es de profesionales poner servilletas sucias ni materiales sucios en nuestras mesas.

En el caso del montaje del Petit menaje, tengamos mucho cuidado con la limpieza e higiene de estos materiales, debemos chequear siempre que estos se encuentren bien limpios y en buen estado para el consumo en el caso del aceite de olivo, aceite, sal, pimienta y chile, ya que muchas veces los mantenemos almacenados mucho tiempo.

Para terminar la práctica del montaje de todo este material sobre las mesas del restaurante debemos cerciorarnos de que todo haya quedado bien montado, eso se puede lograr dando una revisada por mesas de todo el material montado, de esta forma si algo no quedó bien pues se corrige y si faltó montar algo en una mesa, en ese momento lo ubicamos antes de que nuestros clientes hayan sido ubicados en sus mesas.



## **6.2.15 Aplicación del llenado de la comanda para el servicio a la americana en el Restaurante.**

En el desarrollo de la práctica de este contenido vamos a realizar las técnicas y protocolo aprendidas anteriormente sobre el levantado de la comanda en la mesa del cliente. Para realizar el proceso vamos a seguir las instrucciones básicas:

Como primer actividad del proceso lo primero que vas a hacer es chequear que el número de comanda sea el correcto a tomar con respecto al consecutivo de la comanda a seguir, para no alterar el orden en comandas ya que el proceso de comandas debe llevar un orden específico y no debe perderse ninguna copia de la misma, para evitar desconocimientos del mismo consecutivo con el área de contabilidad.

Nos presentamos en la mesas de nuestros clientes y empezamos el levantado de ordenes en la comanda siguiendo el protocolo que nuestro docente nos haya enseñado, algo importante durante este proceso es que debes tener el cuidado de tratar al cliente siempre con cortesía y amabilidad para ofrecer tu servicio.

Prepárate bien el menú en tu mente de los platos y bebidas que vas a ofrecer para no presentarte como un prestador de servicios carente de información, la información del menú y de todo lo referente a nuestro restaurante es un arma el cual debemos tener siempre a mano.

Empieza a levantar el pedido en la mesa con el puesto que tu consideres sea el primer puesto al cual debes atender primero en la mesa siguiendo el protocolo de servicio, y la forma del llenado de la comanda, recuerda que hay dos formas de llenar la comanda pues ponte en contacto con tu instructor, para que te asegures con cuál de las dos formas vas a levantar el llenado de tu comanda, no te olvides de ningún dato en la comanda, todos son importantes.

Terminas el llenado de tu comanda y te diriges a cada uno de los ambientes correspondientes de alimentos y bebidas donde te elaboraran los productos ordenados, asegúrate siempre que el pedido realizado quede bien entendido por la persona responsable del área donde te entregaran tus productos terminados para que entregues tu producto a tiempo y no tengas retrasos al final.

Algo importante que me gustaría hacerte conocer es que la comanda la realizas en la mesa frente al cliente, con el formato de comanda con sus tres copias, no utilizando ningún otro material y después transcribiendo la información a la comanda original, porque eso solo te hará perder más tiempo del que ya se haya perdido para realizar el servicio en tiempo y forma como lo exige el protocolo.

### **6.2.16 Aplicación de las técnicas y procesos del servicio a la americana en Restaurante.**

En la práctica de este contenido vamos a aplicar las técnicas y procesos del servicio a la americana aprendidos anteriormente en los contenidos conceptuales anteriores, para realizar la práctica vamos a hacer una guía de las actividades que debemos realizar en el restaurante aplicando estas técnicas:

- Recibimos a nuestros clientes y los llevamos a sus mesas reservadas.
- Entregamos el menú a cada uno de nuestros clientes.
- Realizamos el levantado de la comanda correctamente y solicitamos el pedido.
- Transportamos los alimentos desde la cocina hasta las mesas del comedor.
- Transportamos las bebidas desde el bar hasta las mesas del restaurante.
- Transportamos los postres desde la pastelería hasta las mesas del restaurante.
- Realizamos la factura para el cliente.
- Cancelamos el consume del cliente.
- Despedimos a nuestros clientes
- Recogemos todo nuestro material.
- Pulimos todo nuestro material.
- Ordenamos nuestro material en la bodega del material.
- Realizamos un inventario de todo nuestro material.
- Revisamos las instalaciones de nuestro restaurante.
- Por ultimo cerramos el restaurante.

### **6.2.17 Aplicación de las normas básicas de protocolo y el comportamiento del servicio a la americana en la mesa de Restaurante.**

Para realizar esta práctica vamos a aplicar las normas del protocolo del servicio de restaurante, en las cuales se enlistan a continuación:

El protocolo del servicio a la americana empieza desde el llenado de la comanda en las mesas de restaurante por tanto es desde acá que vamos a aplicar las normas básicas de este servicio:

- Ubicar mentalmente los puestos en la mesa para elegir el primer puesto desde donde empezaras a levantar la orden.
- Recorre la mesa en contra de las manecias del reloj, hasta terminar con el último comensal, recuerda no dar más de una vuelta alrededor de la mesa, por tanto ten presente siempre comandar todo lo del mismo comensal de una sola vez.
- Luego que hayas terminado el llenado de la comanda recuerda confirmar el pedido de todos los clientes para asegurarte de que todo va en orden.
- Traslada las copias de la comanda a cada uno de los ambientes donde te elaboraran

los productos terminados.

- Para que tu servicio sea profesional y excelente regresa a tus mesas y mantente pendiente de todo lo que el cliente necesite, para su confort en tu su mesa.
- Sirve agua a todos tus clientes, sirviendo por la derecha del cliente, sirviendo hasta dejar un dedo del borde de la copa vacía, recuerda que la copa de agua nunca debe estar vacía, y se llena hasta un dedo antes del borde de la copa.
- Sirve las bebidas a tus clientes en el mismo orden en que te las ordenaron por el lado derecho.
- Asegura si te ordenaron alguna entrada servirla antes del plato fuerte, también por el lado derecho del cliente.
- Sirve el pan y mantequilla a tus clientes, trinchando con tenedores por el lado izquierda del cliente.
- Mide el tiempo de cocinado de los alimentos, para que tu orden de pedidos esté elaborados a tiempo.
- Sirve los platos principales por el lado derecho del cliente sin incomodar al cliente, recuerda no poner los dedos dentro del borde del plato. Sirve el plato montado sobre la mesa de modo que la carne quede de frente al pecho del cliente.
- Recuerda después de servir los platos fuertes no retirarte del todo de tu mesa ya que tus clientes pueden necesitar de tu servicio en cualquier momento.
- Retira los platos sucios y cristalería sucia de cada comensal que vaya terminando sus alimentos y bebidas por el lado izquierdo, a menos que se te haga incomodo retirar por el izquierdo pues retira por la derecha, solo dejando el cubierto para el postre y la copa para agua.
- Sirve el postre por la derecha también, ubicando la presentación del postre frente al cliente. Como parte del protocolo del servicio ofrece un café al cliente para acompañar el postre.
- Sirve el café por la derecha, con el asta de la taza con dirección hacia afuera de manera que le sea lo más cómodo posible al cliente para tomarla.
  - Retira el platillo del postre y la taza para el café por el lado derecho, retirando todo el material que se encuentre en la mesa.
  - Lleva la cuenta al cliente con mucha amabilidad cortesía eso hace la diferencia en cada uno de los prestadores del servicio.
  - Despide a tus clientes agradeciendo por la visita y deseándole buen día o buenas tardes o buenas noches.

### **6.2.18 Aplicación de las técnicas y normas de buena manipulación para el lavado, secado, pulido y manejo del material del Restaurante.**

Para ejercer una buena práctica de manipulación para el lavado y pulido del material del restaurante demos seguir las siguientes normas de manipulación.

- Todo material y utensilio del uso del restaurante, debe ser pasado por agua caliente para eliminar los microorganismos impregnados en ellos.
- Las técnicas del lavado del material se realizan por medio de la máquina de vapor de agua caliente.



- Pasar las copas por agua caliente en una champañera además de haber sido pasadas por la máquina, en el caso de que no se pulen al instante en que salen de la maquina se les impregnan lagrimas del vapor del agua caliente.
- Pulir con lencería bien limpia y adecuado, no se debe usar lencería que suelte moras o pelusas ya que se le impregnan al material.
- Todo el material que ha sido pulido lo transportamos al lugar donde se encuentran ubicados en la bodega del restaurante y nos aseguramos de que el lugar se encuentre siempre limpio y ordenado.
- Después de terminar el lavado y Pulido del material del restaurante, limpiamos y ordenamos bien el área del desbarasado, evitando dejar basuras o residuos de alimentos en el área.

### **6.2.19 Realizar la secuencia y ejecución de operaciones para la realización de inventarios en la bodega del Restaurante.**

La realización de los inventarios es algo inevitable dentro de las actividades del restaurante, nos ayudan a controlar el stock del material que tenemos en existencias. También nos indican cuando debemos hacer un aprovisionamiento de material para el restaurante.

Debes seguir una secuencia de operaciones o actividades para realizar el inventario en la cual vamos a enlistar las actividades que se incluyen en esto:

- Almacenamiento del material, equipos y mobiliarios necesarios en el restaurante.
- Control de stock del inventario existente.
- Reposición de material.
- Actualización diaria del inventario.

### **6.2.20 Realizar la supervisión de las instalaciones y equipamiento del Restaurante.**

En la práctica de este contenido, vamos a ejercitar una serie de actividades, que nos ayudaran a tener en buen mantenimiento nuestro restaurante:

Al finalizar el servicio en nuestro restaurante vamos a realizar las siguientes actividades:

Revisar la bodega del restaurante, asegurándonos de que se encuentre bien limpia, ordenada y en perfectas condiciones de iluminación y ventilación.

Asegurarse que todo el material, equipos y utensilios del restaurante se mantengan en resguardo de bodega, ordenado y contabilizado.

Revisar los baños del restaurante para asegurarse que se encuentre limpios y con seguridad.

Revisamos las áreas de bar, y nos aseguramos que toda conexión quede desconectada y que todo esté en orden.

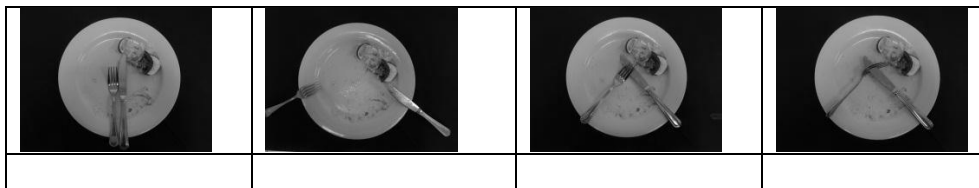
Revisamos el área del salón y nos aseguramos de que todo quede desconectado, (luces, aires y equipos utilizados) y toda energía apagado, asegurándose de que el local quede limpio y ordenado.

### Actividades de auto evaluación.

1. Indica si las siguientes afirmaciones son verdaderas o falsas:

- Debo ejercitarme para transportar el mayor número de platos a la vez, y así agilizar el servicio \_\_\_\_\_.
- Una mesa montada es inalterable, por eso sólo puedo armar un máximo de 2 puestos \_\_\_\_\_.
- El servicio del pan se realiza por la derecha y se retira por el mismo lugar \_\_\_\_\_
- Una ensalada de guarnición se coloca a la izquierda del plato principal, se sirve y retira por esa posición \_\_\_\_\_
- El protocolo del servicio a la americana, dice que debo atender a los comensales en el sentido de las agujas del reloj \_\_\_\_\_.

2. En el siguiente diagrama, indica si puedo retirar el plato o no:



3. Según tus conocimientos adquiridos ¿cuál es el protocolo del servicio a la americana?
4. Describe con tus propias palabras lo que describe el pre servicio.
5. ¿Qué es el montaje de una estación de servicios en restaurante?
6. Describe la secuencia de actividades para el montaje de mesas dentro del restaurante.
7. Realiza con una servilleta de tela la figura del gorro del papa para el montaje de mesas en el restaurante.
8. Realiza una explicación sobre la decoración y ambientación del restaurante.

9. Menciona las funciones básicas de los hostes dentro del restaurante.
10. Explica con tus propias palabras el proceso del montaje de mesas para el servicio a la americana.
11. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas del servicio a la inglesa en el restaurante?
12. Realiza el llenado de la comanda para el siguiente caso:

- Joseph el papa de Rossy y Alfred ha ordenado: Un amanecer en san Juan como bebida, una ensalada saludable como entrada, un Gordon blue de Pollo como plato fuerte y un pie de limón como postre.
- Alfred el hijo de Mary y Joseph ha ordenado: Un Cosmopolitan como bebida, una consomé de tomates como entrada, un Filete mignon termino  $\frac{3}{4}$  como plato fuerte y una bavaroise de cálala como postre.
- Rossy ha ordenado: Una Margarita frozen como bebida, una ensalada de pastas como entrada, Gordon blue de pollo como plato fuerte y un pastel de limón como postre.
- Mary la mama de Rossy y Alfred ha ordenado: Un tequila sunrise como bebida, un consomé de pollo como entrada, un churrasco típico Nicaragüense termino rojo como plato fuerte y un Estrudel de piña como postre.

- 13 Realiza con una servilleta de tela la figura de la alcachofa para el montaje de mesas del restaurante, para el montaje de sus picheles de agua sobre el platillo, para el montaje de un consomé o sopa del cliente.
- 14 Realiza con una servilleta de tela la figura de la mitra del obispo para el montaje de mesas del restaurante.
- 15 Realiza con una servilleta de tela la figura del abanico aprendido en el curso para el montaje de mesas del restaurante.
- 16 Realiza con una servilleta de tela la figura del ave del paraíso para el montaje de mesas del servicio del restaurante.

## **Glosario.**

Table d'hôte o table d'hôtes: es un galicismo que significa "mesa del anfitrión" o "mesa de huéspedes". Se trata de una terminología de restaurante para indicar un tipo de menú, y su sentido varía según los países donde se emplea.

Dinatoire: Cena buffet.

## **Bibliografía.**

GALLEGO, Jesús Felipe: Diccionario de Hostelería. Ed. Paraninfo 2004. Madrid, España.

GALLEGO, Jesús Felipe: Manual práctico de restaurante. Ed. Paraninfo. 2002. Madrid, España.

PEREZ ARAUZO, Pedro: Taller de Etiqueta y Protocolo para el servicio. Ed. Escuela Nacional de Hotelería (ENAH) 2012. Managua, Nicaragua.

ROMERO MARTÍNEZ, Enrique: Maître. Ed Vértice 2000. Barcelona, España.

GARCÍA ORTIZ Francisco y Pedro Pablo. Técnicas de Servicio y Atención al cliente. Ed. Paraninfo. 2011. Madrid, España.

BORQUEZ CALDERÓN, Alejandro. Manual o texto guía de asignatura servicio en restaurante. Ed. INACAP 2003. Madrid, España.

## **Para saber mas...**

<http://decoracionenelhogar.com/n/3027/ideas-para-decorar-un-restaurante.html>

<http://www.barradeideas.com/la-personalidad-de-un-restaurante-define-el-perfil-de-su-cliente/>

## 7. Desarrollo de UNIDAD I V: Técnicas de atención al cliente en servicios de restaurante.

### 7.1 Objetivos específicos de la unidad:

1. Identificar los diferentes tipos de clientes, describiendo sus actitudes y comportamiento habituales con un 100% de acierto.
2. Proponer menús que se ajusten a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida de manera eficiente.
3. Detectar situaciones en las que, habitualmente, se manifiestan reclamaciones que puedan provocar conflicto con los clientes de un restaurante sin dificultad.
4. Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección de consumidores y usuarios sin dificultad.
5. Identificar técnicas de comunicación verbal y no verbal, relacionada con los clientes sin dificultad.

### 7.2 Contenidos de la unidad IV:

#### 7.2.1 Técnicas de atención al cliente en Restaurante.

Atención al Cliente es la habilidad de una organización en superar constante y consistentemente las expectativas de los clientes. Ya no basta con cumplir rutinariamente, se trata de dar ese algo más (milla extra), que satisfaga plenamente al cliente. No en vano, El cliente tiene el poder de despedir a todos los empleados de la empresa con solo gastarse su dinero en otra compañía.

La atención al cliente afecta a todos los empleados, aunque no tengan relación directa con el cliente, y afecta a todos los departamentos y procesos de la organización, la selección del personal, la formación, el trato a los empleados, la definición de los objetivos, el diseño de los procesos, etc.

#### Técnicas de atención al cliente:

Existen diferentes técnicas que permiten que los empleados conozcan aquellos "pequeños detalles" que influyen sobre la satisfacción de los clientes. Para sacarles todo su provecho, es necesario impartir formación adecuada a todos los empleados y en especial a los que están en contacto directo con el cliente. Algunas de estas técnicas son por ejemplo:



La voz: En muchas ocasiones, especialmente cuando el contacto es telefónico, se transmite tanta o más información a través de diferentes componentes de la voz que a través del propio mensaje, por lo que es importante dominarlos:

- Velocidad: interlocutores muy rápidos transmiten desconfianza o que tienen otras preocupaciones más importantes. Si son muy lentos, pueden parecer mentalmente lentos.
- Timbre: se refiere a la agudeza o gravedad de la voz. Las personas con un timbre muy agudo suelen resultar molestas, mientras que las que tienen un timbre muy grave suenan mecánicas y sin expresión.
- Volumen: personas con un volumen alto, tienden a ser consideradas como abusivas y dominantes, mientras que si tienen un volumen bajo, proyectan una imagen de timidez y fragilidad.
- Claridad: es necesario articular bien los sonidos para garantizar que el mensaje sea comprendido.
- Tono: se refiere a la expresividad de la voz. Es importante utilizar un tono expresivo en vez de uno apagado.

El lenguaje corporal: La habilidad para proyectar un lenguaje corporal positivo ayudará a conseguir una impresión positiva en el cliente. Algunas reglas que aplican en este caso son:

- Mirar a los ojos: se trata de expresar que le estamos atendiendo y que somos dignos de confianza. Debemos, no obstante, evitar mirarle con demasiada intensidad, lo que parecería un intento de intimidación.
- Sonrisa: incluso aunque se haya tenido un mal día, el cliente no tiene la culpa. Debemos sonreír y mantener una actitud amistosa cuando un cliente se dirige a nosotros.
- Atención exclusiva: no debemos realizar otras tareas como hablar por teléfono o anotar alguna cosa, cuando estamos atendiendo a un cliente.
- El asentimiento: debemos mostrar nuestro acuerdo con el cliente asintiendo a sus palabras para demostrar que le entendemos y escuchamos atentamente.
- La posición: debemos colocarnos frente a frente con el cliente, no de lado, para demostrar que tiene nuestra atención exclusiva. También es positivo inclinarnos levemente hacia delante, lo que transmite sutilmente la impresión de que de verdad nos interesa lo que estamos escuchando.
- Los brazos: no debemos cruzarlos nunca pues transmite la impresión de que somos personas inabordables. Tampoco se debe gesticular excesivamente porque podría generar ansiedad en los clientes.
- El aspecto personal: no sólo debemos ser profesionales, además debemos parecerlo, gran parte del juicio que el cliente haga sobre nuestra competencia profesional dependerá del aspecto físico que ofrecemos.
- Espacio: debemos mantener siempre una distancia prudencial entre nosotros y el cliente, respetando su espacio vital, generalmente a una distancia mínima de un brazo extendido.

La escucha activa: La escucha es, junto a la lectura, la escritura y el habla, uno de los componentes de la comunicación. Sin embargo, no se enseña a escuchar como a leer, escribir o hablar, aunque sea igualmente importante. Además es una función activa, que requiere habilidad y esfuerzo, que se aprende y requiere de actitudes y técnicas. Algunas técnicas para favorecer la escucha son:



Crear un clima agradable: conseguir que nuestro interlocutor se encuentre a gusto y dedicarle el tiempo necesario para atenderle.

- Concentrarse en el mensaje: se trata de desconectar de todo lo demás y concentrarse en el mensaje corporal y verbal que transmite el cliente.
- Evitar juicios previos: no emitir juicios para evitar extraer conclusiones precipitadas que nos induzcan a error.
- Refuerzo positivo verbal: alentar (mientras el cliente habla) con frases como: "desde luego", "por supuesto", "sí, claro", etc. De esta forma animamos a que continúe con su exposición.
- Paráfrasis: Consiste en repetir lo que se ha entendido de lo que ha dicho el cliente: "Lo que quiere decir es", "Si lo he entendido bien". Se demuestra al interlocutor que realmente nos interesa entender lo que nos quiere decir.


Oídos abiertos y mentes abiertas: Escuchar es una habilidad crítica para cualquier interacción de servicio al cliente. El primer paso al responder a una queja de un cliente o preocupación, o incluso cuando se recibe un elogio, es escuchar atentamente y no ponerte defensiva a lo que el cliente tiene que decir.


Esto implica estar alerta para no sólo las pistas verbales sino también aquellas no verbales cuando la interacción es en persona. Los representantes de servicio al cliente que son expertos en escuchar atentamente a los clientes para determinar lo que puede estar detrás de su preocupación o pregunta son valorados por los clientes, para las empresas.

Cumplir con las necesidades del cliente: En la vieja película "Milagro en la Calle 34", de Macy de Santa Claus (personaje principal de la película) refiere un cliente a otra tienda para un producto. Nunca visto en aquellos días, todavía es una rareza tal vez, pero sin duda es valorado por los clientes que aprecian las empresas que tienen sus mejores intereses en mente. Las empresas y los vendedores que construyen relaciones sólidas con los clientes, lo hacen mediante la construcción de la confianza y la satisfacción de sus necesidades, aun cuando personalmente no pueden satisfacer sus necesidades.


Desarrollo de las relaciones: La atención al cliente implica la construcción de relaciones con los clientes para que vengan a confiar y recomendar los productos y servicios de una empresa a otras personas.


## 7.2.2 Distintos tipos de clientes a los que se enfrentan los prestadores del servicio de Restaurante.


		Cliente Introverso
Reservado, cauto, serio, calculador, callado y distante		
Síntomas		Cómo tratarlo
Relación distante Analítico Meticuloso No exterioriza sus pensamientos Observador Parece ausente en algunas fases de la conversación. No opina. Fiel, cuando se han roto las barreras. Desconfiado ante tratos optimistas y extroversos		Objetividad Argumentos serios. Puntualizar. Obtener confirmaciones u objeciones. Concretar. No dar sensación de prisa. Sondarlo para que se defina. No decepcionarlo. Empatía. Tratarlo como él quiere ser. Tratado

		Cliente duro.
Seguro, tajante, firme, entendido, absoluto		
Síntomas		Cómo tratarlo
Puntualizan con detalles. Levantan la voz, gesticulan. Contradicen y discuten. Usan mucho el "NO". Expresión física de dureza. Están preparados; saben lo que quieren. Dan la sensación de no estar interesados.		Seguridad y profesionalidad. Realzar los hechos más importantes. Usar buenos argumentos. No llevarles la contraria. No usar nunca el "NO". No contradecirles. Prestarles atención. Profesionalidad. No hacer alardes de venta. No se le apriete.



		Cliente extrovertido
Amable, amistoso, cordial, simpático, hablador		
Síntomas		Cómo tratarlo
Deseos de agradar. Muy expresivos Muy humanos. Habladores y chistosos. Asocian todo lo bueno consigo mismos. Se sienten siempre protagonistas. No les gusta profundizar. No les gusta ser ignorados. Susceptibles al halago. Sensibles a las críticas. Dispuestos a criticar.		Simpatía Tratarlos igual. Contacto con la mirada. Hacerles protagonistas. Halagar su vanidad con elegancia. Dejar que lo sean. Venderles ventajas. Simpatía y corrección. Halagarles con moderación. Desviar el tema. Agradecer sus comentarios.

		Cliente condicionado.
Indeciso, tímido, anciano, extranjero, sordo, minorizado.		
Síntomas		Cómo tratarlo
Defectos físicos o característicos. Desconfiados. Escépticos. Indecisos. Informados.		Delicadeza. Pensar en ellos y ofrecerles colaboración. Pruebas escritas, testimonios. No forzar su decisión, no presionarlos. Profesionalidad.

		Cliente nervioso.
Excitable, agresivo, malhumorado, impaciente, grosero, quisquilloso.		
Síntomas	Cómo tratarlo	
<p>Agresividad. Maniático y raro. Apabullador. Exigente Impaciente. Se precipita en sus observaciones y se equivoca con frecuencia.</p>	<p>Paciencia, no replicarle con las mismas armas. No contradecirle. No demostrar inferioridad, ni tampoco superioridad. Tranquilidad y atención. Puntualizar y concretar nuestra exposición sin alargarla. Exponerle sus errores con amabilidad.</p>	

### 7.2.3 Técnicas de tratamiento para clientes especiales durante el servicio del Restaurante.

La correcta atención de quejas y reclamaciones ayuda en muchos casos a consolidar la relación con el cliente y a fidelizarlo más a nuestro establecimiento. Debemos tratar las reclamaciones aplicando los siguientes pasos:

- Escuchar atentamente: Dejar que el cliente exponga su punto de vista y los motivos que le inducen a quejarse.
- Respetar la opinión del cliente: Anotar en un papel todos los datos aportados por el cliente (caso de ser necesario), mostrando interés por sus opiniones.
- Comprometerse: Si la reclamación tiene solución, comprometerse con el cliente indicándoles forma y fecha en que se solucionara el problema.
- Controlar: Realizar el seguimiento oportuno para que se solucione la reclamación, en caso de que no seamos nosotros directamente los encargados de hacerlo.

No debemos:

- Buscar excusas.
- Eludir responsabilidades.
- Echar la culpa a otros.
- Replicar con agresividad.

Cualesquiera que sean los modales del cliente, nosotros debemos mantener siempre una actitud equilibrada. Recordemos que el cliente siempre tiene la razón.

## 7.2.4 Técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas para el servicio de Restaurante.

En el mejor de los casos, cuando un restaurante logra una plantilla equilibrada, con una buena mezcla de profesionalidad, personalidad y conocimientos, el éxito debería estar garantizado, desgraciadamente no es así.

¿Qué otra cosa puede estar fallando? Lo que puede estar fallando es algo tan sencillo como el conocimiento exacto de las habilidades necesarias para desarrollar nuestro trabajo, y si nos estamos refiriendo a la atención a los clientes hay muchas posibilidades de que lo que esté fallando sean nuestras habilidades de comunicación.

Las habilidades de comunicación son en gran parte innatas, hay personas que las tienen y las desarrollan desde su infancia, y otras que carecen prácticamente de ellas. La clave no está en implantarlas a la fuerza, ni en enseñarlas a toda costa. La comunicación es un arte, y como todo arte tiene un componente innato, y otra parte que se puede aprender.

Lo que es seguro, es que una persona que es comunicativa por naturaleza lo va a tener más fácil para aprender y poner en práctica estas habilidades de comunicación, y que otra persona que no tenga estas habilidades innatas va a tener mucha más dificultad para llegar a ser un profesional de la comunicación, aunque, con esfuerzo, podrá mejorar mucho en esta faceta, fundamental para la atención al cliente.

### La comunicación verbal y no verbal.

#### Comunicación verbal:

En comunicación no sólo tenemos que tener en cuenta lo que decimos, sino cómo lo decimos. Por este motivo hablamos de comunicación verbal y no verbal. Cuando nuestro interlocutor no nos está viendo, como en una conversación telefónica, la cadencia de nuestra voz, el tono e incluso nuestros gestos, constituyen la comunicación no verbal en estos casos.



En restauración existen muchas formas de comunicación, si bien las que más nos interesan son la oral y la comunicación telefónica.

#### Comunicación oral.

La base de la relación entre nosotros y el cliente está en la comunicación que debe de existir entre ambas partes, para obtener un resultado positivo.

Son muchas las ocasiones donde existe la diferencia entre:

- Lo que se piensa decir.
- Lo que se dice

- Lo que se oye
- Lo que se interpreta.

Debemos de desterrar actitudes de prepotencia o expresiones de suficiencia ante un cliente que no se expresa correctamente o que no entiende nuestras explicaciones.

Cada cliente es diferente, física, intelectual y caracterológicamente, y por tanto debemos actuar de forma distinta en base a la persona que tenemos delante. Hemos de adaptarnos a nuestro interlocutor.



La base de nuestro éxito está en:

- Comprender lo que quiere el cliente.
- Hacernos comprender por el cliente.

### Comunicación no verbal:

Los tres factores más importantes que influyen en la comunicación son:

- Los gestos
- El tono
- Las palabras

Es tan importante saber hablar y expresarse, como saber escuchar y mantener una actitud adecuada.



Las palabras no son la parte más importante de la comunicación; el lenguaje corporal tiene muchos más peso en el contexto general (la forma de vestir, de sentarse, de mover la cabeza o las manos).

Asimismo, el tono de voz, la cadencia, las pausas y el estilo también tienen suma importancia en la comunicación, pero se dice que comunicamos más rápido por medio de gestos, signos y movimientos, es más, el ser humano nos hemos acostumbrado a expresarnos oralmente y a la vez estamos realizando movimientos con nuestras manos, la cabeza los ojos etc.

## 7.2.5 Normas de protocolo, conducta e imagen personal de los prestadores de servicios de Restaurante.

Como principales normas de protocolo que debe poseer un mesero de restaurante tenemos:

- Primeramente presentarse en la mesa con sus clientes.
- Llamarle al huésped por el nombre.
- Pasar el menú que debe estar impecable.
- Realizar sugerencias del día.
- El mesero debe dominar los ingredientes de los platos.
- Ofrecer bebidas de inicio.
- Impulsar muy diplomáticamente las ventas de los licores.
- Mantenerse a una distancia prudente con el huésped.
- Utilizar tono y lenguaje adecuado.
- No tomar temas políticos ni religiosos con sus clientes.



La imagen es el conjunto de rasgos que caracterizan ante la sociedad a una persona o entidad. La imagen física, como código de comunicación no verbal, incluye no solamente las prendas de vestir, sino también el peinado, el maquillaje y los accesorios. Así mismo la postura al pararse, sentarse y caminar, la sonrisa, los ademanes, el tono de voz, contacto visual y la conducta en general. La imagen es una tarjeta de presentación.

Es importante causar una buena impresión en todo momento, pero sin olvidarnos que ello no solo signifique una simple fachada, sino una convicción de ser un buen ser humano, culto y sensible con su entorno. Mantener una buena postura corporal nos beneficia tanto desde el punto de vista de la salud como de la estética. Si nos mantenemos erguidos y con la espalda recta evitaremos problemas musculares y de columna, una buena oxigenación y una apariencia esbelta.

De la postura corporal dependen factores tan importantes como la salud y calidad de vida, así como rasgos individuales de la personalidad, aspectos fisiológicos y hasta de clima. Una buena postura transmite seguridad y ayuda a que la voz se proyecte de mejor manera al liberar de presión en el diafragma.

### La elegancia:

- La elegancia es sobria; hay que ir elegante sin llamar la atención.
- La elegancia es pulcra; aseo en general, bien peinado, uñas limpias y cuidadas.
- Ropa limpia, planchada, en buen estado, zapatos relucientes.
- La elegancia es práctica: hay que vestir de acuerdo a la ocasión, ir bien arreglado a una fiesta y al campo, informal.
- La elegancia tiene personalidad; tenga su propio estilo personal, no se deje llevar por los dictados de la moda, ni tampoco quiera imitar a alguien.

Como regla general, meten siempre su uniforme limpio e impecable, aunque para esto usted requiera cambiarse durante el turno. Verifique las vastas del pantalón, botones, dobladillos, calidad de tejido, etc. Todo esto debe estar siempre alineado a las normas y en buen estado.

El zapato deber ser de color **NEGRO**, estar limpios y sacado en brillo. Es aconsejable invertir en un calzado de cuero. Las damas deben usar calzado ejecutivo con taco inferior o igual a 6 cm. Los calcetines deben ser llanos, del color del calzado, aconsejable usar prendas en cuya composición textil tenga fibras naturales. Damas: Media Nylon.

Del lenguaje corporal podemos decir que la espalda recta es señal de confianza, evite tener las manos en los bolsillos. Mire a los ojos: **SONRIA**, La sonrisa acoge y anima y es el mejor gesto de **HOSPITALIDAD**.

### **7.2.6 Normativa de protección de consumidores y usuarios, según norma vigente.**

Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

- La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
- La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
- La indemnización o reparación de los daños y perjuicios sufridos.
- La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
- La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de las asociaciones, agrupaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.
- La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión.
- Los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
- La renuncia previa de los derechos que esta ley reconoce a los consumidores y usuarios en la adquisición y utilización de bienes y servicios es nula.
- Los productos, actividades y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usuales o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización.

Los reglamentos reguladores de los diferentes productos, actividades o servicios determinarán, al menos:

- Los conceptos, definiciones, naturaleza, características y clasificaciones.
- Las condiciones y requisitos de las instalaciones y del personal cualificado que

deba atenderlas.

- Los procedimientos o tratamientos usuales de fabricación, distribución y comercialización, permitidos, sujetos a autorización previa o prohibición.
- Las listas positivas de aditivos autorizadas y revisadas por el Ministerio de Sanidad y Consumo.
- El etiquetado, presentación y publicidad.
- Las condiciones y requisitos técnicos de distribución, almacenamiento, comercialización, suministro, importación y exportación, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación arancelaria y en la reguladora del comercio exterior.
- Los métodos oficiales de análisis, toma de muestras, control de calidad e inspección. Las garantías, responsabilidades, infracciones y sanciones.
- El régimen de autorización, registro y revisión.
- Los fertilizantes, plaguicidas y todos los artículos que en su composición lleven sustancias tóxicas, cáusticas, corrosivas o abrasivas que deberán ir envasados con las debidas garantías y llevar de forma visible las oportunas indicaciones que adviertan el riesgo de su manipulación.

En todo caso, y como garantía de la salud y seguridad de las personas, se observará:

- La prohibición de utilizar cualquier aditivo que no figure expresamente citado en las listas positivas autorizadas y publicadas por el Ministerio de Sanidad y Consumo, y siempre teniendo en cuenta la forma, límites y condiciones que allí se establezcan. Dichas listas serán permanentemente revisables por razones de salud pública o interés sanitario, sin que, por tanto, generen ningún tipo de derecho adquirido.
- La prohibición de tener o almacenar productos reglamentariamente no permitidos o prohibidos, en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas.
- Las exigencias de control de los productos tóxicos o venenosos, incluidos los resultantes de mezclas y otras manipulaciones industriales, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia su origen, distribución, destino y utilización.
- La prohibición de venta a domicilio de bebidas y alimentos, sin perjuicio del reparto, distribución o suministro de los adquiridos o encargados por los consumidores en establecimientos comerciales autorizados para venta al público. Reglamentariamente, se regulará el régimen de autorización de ventas directas a domicilio que vengán siendo tradicionalmente practicadas en determinadas zonas del territorio nacional.
- El cumplimiento de la normativa que establezca las Corporaciones Locales o, en su caso, las Comunidades Autónomas sobre los casos, modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.
- La prohibición de venta o suministro de alimentos envasados cuando no conste en los envases, etiquetas, rótulos, cierres o precintos, el número del Registro General Sanitario de Alimentos, en la forma reglamentariamente establecida.
- La obligación de retirar o suspender, mediante procedimientos eficaces, cualquier producto o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad de

- las personas.
- La prohibición de importar artículos que no cumplan lo establecido en la presente ley y disposiciones que la desarrollen.
  - Las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.
  - La prohibición de utilizar en la construcción de viviendas y locales de uso público materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas.

### Actividades de Auto evaluación.

1. Mencione las técnicas de atención al cliente en el restaurant.
2. ¿Cuáles son los distintos tipos de clientes a los cuales tienes que enfrentarte en la atención del restaurante?
3. Realiza un diagrama sobre las técnicas de comunicación en la atención del restaurante.
4. Menciona las normas de protocolo e imagen personal de los prestadores de servicio del restaurante.
5. Explica sobre la normativa de protección de los consumidores del restaurante.
6. Indica cómo tratarías a los siguientes clientes, asociando las tablas con flechas.

TRATO
Sondearlo para que se defina.
Hacerles protagonistas
No forzar su decisión, no presionarlos.
No usar nunca el "NO"
Tranquilidad y atención
Venderles ventajas
Concretar.
Agradecer sus comentarios

CLIENTE
Introvertido
Duro
Extrovertido
Condicionado
Nervioso



## **Glosario.**

Lenguaje corporal: Se denomina como lenguaje corporal a todos aquellos movimientos que realizamos con nuestro cuerpo y que tienen una finalidad comunicativa, es decir, su meta es comunicar a través de ellos sentimientos, emociones, estados de ánimo, entre otras cuestiones.

Introverso: Es una persona que está energizada estando sola y cuya energía se drena al estar con otras personas.

Inabordable: Se refiere a aquella persona con quien no se puede abordar, o tratar un tema o asunto.

Gesticular: Se refiere a aquella persona que mucho se expresa con gestos.

Interlocutor: Se refiere a cada una de las personas que intervienen en un diálogo.

Caustica: Se refiere a una sustancia que quema los tejidos orgánicos.

Extroverso: Extroverso es un adjetivo que permite hacer referencia a la persona que es dada a la extraversión (el movimiento del ánimo que sale fuera de sí a través de los sentidos). Alguien extroverso tiene tendencia a socializar con facilidad y a sobresalir en las reuniones, a buscar ser el centro de atención.

## **Bibliografía.**

GALLEGO, Jesús Felipe: Diccionario de Hostelería. Ed. Paraninfo 2004. Madrid, España.  
GALLEGO, Jesús Felipe: Manual práctico de restaurante. Ed. Paraninfo. 2002. Madrid, España.

PEREZ ARAUZO, Pedro: Taller de Etiqueta y Protocolo para el servicio. Ed. Escuela Nacional de Hotelería (ENAH) 2012. Managua, Nicaragua.

ROMERO MARTÍNEZ, Enrique: Maître. Ed Vértice 2000. Barcelona, España.

GARCÍA ORTIZ Francisco y Pedro Pablo. Técnicas de Servicio y Atención al cliente. Ed. Paraninfo. 2011. Madrid, España.

BORQUEZ CALDERÓN, Alejandro. Manual o texto guía de asignatura servicio en restaurante. Ed. INACAP 2003. Madrid, España.

## **Para saber mas.....**

<http://ceaelapalma.pbworks.com/w/page/43576406/Atencion%20al%20Cliente%20Mejores%20Practicas>

## **8. Desarrollo de UNIDAD V: Técnicas y procesos de venta y facturación en el servicio de restaurante.**

### **8.1 Objetivos específicos de la unidad:**

1. Identificar las diferentes técnicas de venta de alimentos y bebidas en restaurante, estimando su aplicación a diferentes tipos de clientes con un 100% de acierto.
2. Proponer distintos menús que se ajusten a los gustos y hábitos de un tipo de demanda previamente definida conforme a las medidas establecidas.
3. Describir el proceso habitual de control y facturación en un restaurante sin omitir ningún procedimiento.
4. Identificar los diferentes sistemas de cobro, analizando sus características, ventajas e inconvenientes detalladamente.
5. A partir de prácticas reales realizar la facturación, diario de producción en sus diferentes modalidades conforme a las medidas establecidas.
6. Definir técnicas de protocolo y cortesía para recibo y entrega de factura a los clientes con criterio técnico.
7. Definir el manejo del sistema informático de cobro respetando los procedimientos y normas establecidas de forma correcta.

### **8.2 Contenidos de la unidad V:**

#### **8.2.1 Técnicas y procesos de mercadeo y ventas directas de alimentos y bebidas en Restaurante.**

Desde el punto de vista del fabricante se pueden distinguir 2 tipos de ventas:

**1. Ventas directas:** Las empresas utilizan su propia fuerza de ventas. Los vendedores de la empresa son fáciles de contratar y motivar. Evitan el difícil problema de encontrar intermediarios cuya fuerza de ventas sea del todo satisfactoria. Es más barata si se vende a clientes importantes.

**2. Ventas indirectas:** Se utiliza a los empleados de los mediadores. Los Buenos representantes conocen el mercado y llevan buenas relaciones con clientes importantes. A los representantes se les paga comisión, no sueldos ni gastos. En productos estacionales representan un ahorro importante.

**La venta** es el intercambio de servicios y productos por dinero. Es a su vez entendida como un contrato donde el sujeto que actúa como vendedor transmite un derecho, bienes o servicios al comprador a cambio de una determinada suma de dinero. La venta puede ser tanto un proceso personal como impersonal donde el comprador puede ser influido por el vendedor.

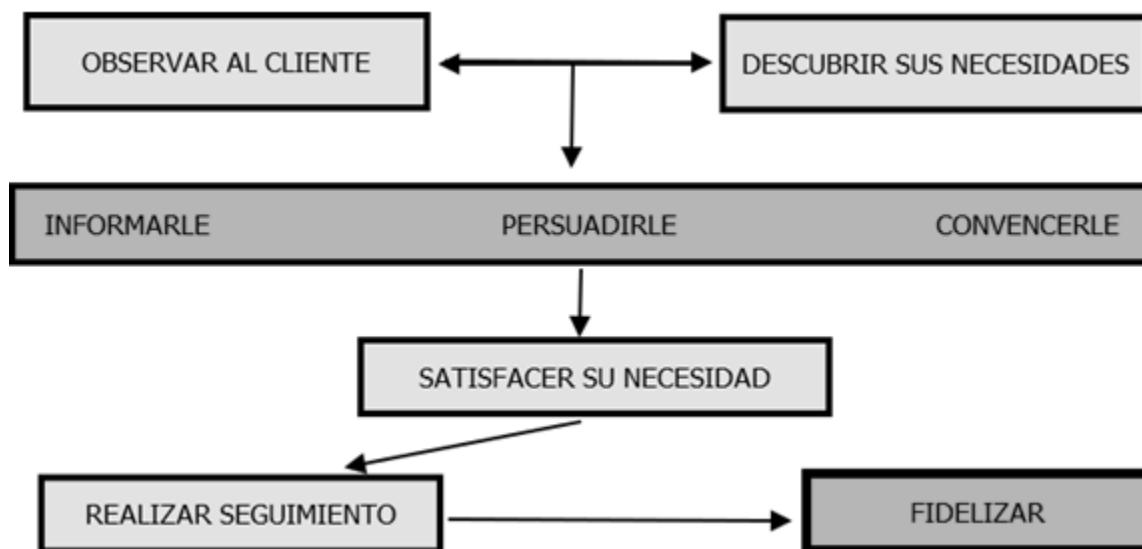
El mesero debe considerar la venta como un proceso que debe de gestionar. Conocerlo, es la clave para el éxito. Existen 6 etapas en todo proceso de venta en el comedor:

- Planificación: Claves de información, seguridad y ajuste a los procedimientos de la empresa.
- Acogida: Claves de amabilidad y empatía.
- Presentación de la oferta y toma de pedido: Claves de amabilidad y oportunidad.
- Seguimiento: Claves de discreción y comunicación.
- Despedida: Claves de cortesía y sencillez.
- Evaluación: Claves de reflexión y memoria.

### Técnicas de venta:

Las técnicas son la habilidad de interpretar las características de un producto y/o servicio, en términos de beneficios y ventajas para el comprador, persuadirlo y motivarlo para que compre el producto y/o servicio. Esto implica un proceso planeado, ordenado, lógico y analítico para beneficio tanto del comprador como del vendedor. Las técnicas de ventas implican saber:

- Qué hacer los primeros quince minutos de una entrevista.
- Cómo hacer una presentación de experto.
- Cómo expresar las características del producto y/o servicio.
- Cómo presentar pruebas orales y escritas de los beneficios y valores.



Como se puede ver las empresas consideran importante a la enseñanza de las técnicas de ventas. En consecuencia los aspirantes pueden aprender como buscar clientes, como captar su atención e interés; deben aplicarse esfuerzos sobre las mejores formas de tratar las objeciones y, sin dunda, se discutirá y demostrará la mejor forma de lograr el cierre de la venta.

Las técnicas de ventas más utilizadas hoy en día son:

- De la pregunta: Es cuando el vendedor formula una pregunta y el comprador se obliga a responder, ya sea por cortesía, por costumbre, por curiosidad o educación. Ejemplo: El detergente ACE, utiliza esta técnica para dar a conocer su producto, preguntando: ¿Señora qué detergente usa? , ¿Acepta el reto de lavar su ropa con su detergente, y posteriormente compararla con otra que sea lavada con ACE? y así logra dar a conocer el producto.
- De la curiosidad: Es cuando el vendedor logra despertar la curiosidad en el prospecto, lo más probable es que este querrá seguir escuchando al vendedor. Ejemplo: REVLON; lanza un maquillaje humectante que cubre y disminuye hasta un 30% las líneas de expresión en solo dos semanas.
- De la visión: Es cuando el vendedor desvanece objeciones argumentando efectos positivos a futuro. Ejemplo: Las empresas de seguros, resaltan la importancia de estar asegurados no solo en nuestra persona, sino también en nuestros bienes para prevenir en el futuro el tener que hacer frente a un desembolso para cubrir gastos funerarios, el robo de nuestro auto, el incendio de nuestra casa, etc.
- De las tres R"S: Esto es cuando un vendedor ofrece a su cliente un producto en el cual puede obtener una reposición, reparación y/o un reembolso. Ejemplo: En el mundo de las computadoras, normalmente se requiere ofrecer al cliente un servicio adicional, y asistencia personalizada en caso de que la computadora sufra alguna descomposición; el cliente podrá solicitar la reposición, reparación o el reembolso del equipo.
- Del obsequio: Es cuando ofrecemos un pequeño detalle al prospecto (llavero, pluma, cerillos, etc.), utilizando dicho obsequio para que el cliente se sienta obligado y agradecido. Ejemplo: McDonal's, Carl's Jr; Burger King, etc; manejan permanentemente la promoción de las Cajitas para niños en las que va incluido un juguete, de preferencia los que estén de moda o de promoción de algún personaje de "X" película del momento.
- Del flaqueo: También se le conoce como técnica del "BUMERANG", es darse por vencido pero volviendo a insistir en el prospecto y lograr el cierre. Ejemplo: Telnor; cuenta con un enorme equipo de Telemarketing, que constantemente está hablando a sus clientes actuales para ofrecerles algún producto o servicio; tal es el caso de la computadora que incluye la instalación del internet pagando una cuota mensual fija por un año. O los diversos servicios, tales como llamada en espera, buzón de voz, servicio de internet, localizador de llamadas, etc. En todos estos casos normalmente la respuesta del cliente es negativa en un principio, pero en la mayoría de las ocasiones, después de insistir varias veces el vendedor logra convencer al cliente de que compre el producto o servicio.
- Del interés especial: Es donde los posibles clientes sienten interés especial por sus hogares, salud, ingresos, trabajos y aficiones. Ejemplo: Todos aquellos productos ofrecidos por artistas famosos asegurando una reducción de peso, tales como Fatache,

Redu-C Ya, o medicamentos milagrosos tales como la uña de gato. También todos aquellos productos que ayudan a proteger los hogares tales como pinturas impermeabilizantes Berel, aceites para muebles como Plage, líquidos para mantener limpios y brillantes los baños, etc.

- De la encuesta: Está basada en una investigación para conocer las necesidades del cliente en perspectiva y de las personas que se encuentran en parecidas circunstancias. Ejemplo: Los pañales para bebe fueron evolucionando y cambiando de fases debido a las diversas necesidades existentes en el mercado, por lo que se les preguntó a las mamás como les gustaría que fueran los pañales, a lo que respondieron: que se ajusten a la talla de mi hijo, que tenga elástico en las piernas, que tenga cintas que se puedan pegar y despegar cuantas veces sea necesario, y que deje respirar la piel de mi bebe. Con estos datos, los fabricantes de pañales hicieron las modificaciones pertinentes a su producto y así proporcionar al consumidor lo que desea.
- Del servicio: El vendedor apoya su oferta ofreciendo adicionalmente uno o más servicios. Ejemplo: Electra, en la compra de algún mueble, ofrece a sus compradores el servicio de transporte totalmente gratis.
- De la recomendación: El vendedor se presenta diciendo que alguien lo envió. Ejemplo: Tal es el caso de Fuller, Avon, Mary Cay, entre otros, que utilizan la técnica de solicitar a sus clientes el nombre de conocidos a las cuales les gustaría utilizar esos productos; para posteriormente visitarlas y decirles que va de parte de quien le dio el nombre.
- De la demostración: El vendedor utiliza modelos, muestras, planos, diagramas, fotografías, y por supuesto el producto mismo. Ejemplo: Un vendedor de bienes raíces necesita mostrarle a sus clientes físicamente el bien en cuestión, o en su defecto mostrar algunas fotografías, diseños o mapas para que el cliente se de una idea de lo que va a comprar.
- De la mercancía a la vista: Se inicia la venta con una observación acerca de la mercancía. Ejemplo: Dorian's, cuando vamos a comprar algún regalo pero no sabemos que, el (la) vendedor (a) se nos acerca y nos dice que si nos puede ayudar a buscar lo que necesitamos, aunque la mercancía este a la vista.
- Venta personal: Es la principal técnica que se utiliza para efectuar y aumentar las ventas. Consiste en una interacción cara a cara con los compradores potenciales. De esta manera, es el medio más flexible de promoción y también el más caro. Su característica distintiva es la comunicación en dos sentidos entre el vendedor y el comprador, con retroalimentación inmediata en la forma de intercambios verbales, expresiones y gestos. Ejemplo: Es utilizada en todos los ejemplos mencionados con anterioridad, debido a que existe la intervención directa del vendedor para la realización de cada tecnica.

## **8.2.2 Diferentes tipos de sistemas de facturación y cobro en los servicios de restaurante.**

### **FACTURACION:**

La factura, factura de compra o factura comercial es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compra-venta. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio.

Las facturas tienen tres copias y llevan el membrete de la empresa que vende, y legalmente según son de color amarillo, celeste y rosado. Además, en la factura deben aparecer los datos del expedidor y del destinatario, el detalle de los productos y servicios suministrados, los precios unitarios, los precios totales, los descuentos y los impuestos.

### **Sistema de cobro de facturas:**

Las facturas pueden ser cobradas por diferentes sistemas, debido a la forma de pago realizada por el cliente. Estos pueden ser:

- Efectivo
- Moneda nacional
- Moneda extranjera
- Billetes
- Divisas o cheques de viaje
- Cheque bancario (raramente permitido)
- Crédito
- Agencias de viaje
- Tarjetas de:
  - Crédito
  - Pago o debito
- Personales
- Empresas
- Invitaciones
- Gratuidades

En el sistema de facturación y cobro para los servicios de restaurantes nos vamos a enfocar en los dos sistemas de facturación y cobro más comunes que son sistemas de cobro al contado y sistemas de cobro al crédito.

### **Cobro al contado o en efectivo:**

Este es aquel en el que el cliente paga su factura con dinero o cheque ya sea de moneda nacional o extranjera, al instante de recibir los servicios prestados. Podemos enumerar dos tipos de moneda extranjera: Los billetes o Cheques.

Los billetes son los documentos bancarios emitidos por el Banco Central de cada país, y los cheques son emitidos por una institución financiera pública o privada. Cuando el pago es realizado con moneda nacional es admitido tanto en billetes como en monedas, pero si es hecho con monedas extranjeras solo se aceptan billetes y únicamente los pertenecientes al sistema de cambio oficial.

Los cheques solo son admitidos los que están emitidos con monedas que sea recibida en el país. Cuando un cliente paga la factura con billetes extranjeros, si queda algo de dinero a su favor se le devuelve en billetes o moneda nacional.

La cotización de moneda extranjera tiene dos valores: de comprador y de vendedor. El cajero debe de velar por la autenticidad de estos billetes, por tanto se le otorga una lámpara con una luz violeta que al aproximar el billete falso produce reflejos que permiten revelar los falsos.

### Cobro al crédito.

En algunos créditos las facturas deben de ser firmadas por el cliente cuando este pide la cuenta, y los créditos personales deben de ir acompañados de la “Nota de cargo a crédito”. Tenemos en el mercado dos tipos de tarjeta: De crédito y de débito. En las primeras el usuario realiza los pagos a los treinta días de su utilización, mientras que las de débito se cargan directamente a la cuenta bancaria del usuario.

Para admitir tarjetas de crédito se debe observar:

- Que el restaurante tenga contrato con la empresa que emite la tarjeta de crédito.
- Que el número de la tarjeta no esté dentro de las robadas, perdidas, vencidas o anuladas.
- Que no se llegue al límite de crédito establecido por la compañía.
- Que el usuario sea el titular.
- La misma firma en el Boucher y la tarjeta.

Al finalizar el servicio en la mesa del restaurante, el mesero solicita la factura elaborada, basándose en el consumo del cliente, esta puede ser elaborada de dos formas al crédito o al contado.

El proceso de facturación y cobro, requiere una honradez total de parte del trabajador que realiza estas tareas. La honestidad y la honradez aumentan la valía y la calidad de la profesionalidad del trabajador. Si el responsable de la facturación y cobro manejan correctamente la caja no dará lugar a dudas sobre su honradez en el resto de compañeros, subordinados o superiores.

### 8.2.3 Características de los tipos de sistemas de facturación y cobro, en los servicios de Restaurante.

La realización de facturación y cobro al contado puede hacerse de muy diversas formas; entre las más habituales se encuentran:

La entrega de dinero en efectivo, en cuyo caso, aparecerá en la factura la firma del proveedor indicando el recibí o una fórmula equivalente, o bien éste emitirá al cliente un recibo para acreditar la entrega del dinero.

- Ingreso en efectivo en la cuenta corriente del proveedor.
- La transferencia bancaria.
- El cheque.
- Las tarjetas de débito y crédito.
- La carta de crédito.

El software específico de facturación y cobro, permite al responsable de la facturación controlar desde un mismo punto las funciones que aparecen recogidas en la siguiente tabla en la que también aparecen las características de los sistemas de facturación.

<b>Funciones.</b>
Gestión completa de las facturas de clientes y proveedores.
Gestión de las facturas electrónicas.
Gestión de remesas.
Gestión de las formas de pagos y los vencimientos.
Seguimiento de la evolución y de la situación de los ingresos y de los gastos.
Conexión con el sistema de los TPV, y de los demás periféricos como las impresoras de cocina y de barra y de las comandas digitales.
Gestión de las liquidaciones diarias.
<b>Características.</b>
Alto costo de la licencia inicial.
Instalación necesaria en cada uno de los equipos.
Costos de mantenimiento.
Costos de actualizaciones.
No suele tener copias de seguridad automática.
Posibilidad de trabajar off-line.
Conserva la información en el equipo.
Menor riesgo de ataques y robo de la información confidencial.



#### **8.2.4 Técnicas del sistema de facturación y cobro en los servicios de Restaurante (crédito, al contado u otro).**

- Una de las técnicas del proceso de facturación empieza en el levantado de la comanda en la mesa del cliente, es un punto clave para lograr que el resultado del servicio sea satisfactorio para el cliente.
- El responsable de facturación distribuye todas las copias de la comanda a los ambientes donde se elaboraran los productos ordenados, y se queda con la original de la factura que será entrega a caja al final del servicio.
- A partir de la comanda original el facturista, elaborara la factura para el cobro del cliente, y es entregada al responsable de la cuenta, y este la entrega al cliente para efectuar el pago correspondiente de los alimentos y bebidas consumidos.
- El cliente efectúa el pago correspondiente de la factura de consumo y el mesero realiza la cancelación de la factura original con el cajero.
- La factura original cancelada, le es entregada al cliente, para efectos personales si este así lo considere pertinente.
- En caso que la facturación sea por medio del sistema de pago al crédito, esta factura original será efectuada y entregada al cliente hasta después de que su consumo haya sido cancelado.

## **Actividades de auto evaluación,**

1. ¿Qué Son las ventas? Explique con sus propias palabras, lo que usted asimilo durante el curso.
2. ¿Cuáles son las Técnicas de ventas más utilizadas?
3. ¿Cuáles son los 2 sistemas de facturación y cobro más utilizados en los servicios de restaurante?
4. ¿Cuáles son la característica de los sistemas de facturación y cobro en restaurante?
5. Enumero tres técnicas de sistemas de los sistemas de facturación y cobro de los servicios de restaurante.

## **Glosario.**

Mercantil: Se utiliza como adjetivo a ser aplicado sobre aquellas actividades del mercado.

Persuadir: Conseguir con razones y argumentos que una persona actúe o piense de un modo determinado.

Prospecto: Papel impreso que anuncia a ciertos productos y que contiene información sobre su composición, características y modo de empleo.

Boomerang: Es una técnica aplicable al cierre de una venta.

Tele marketing: es una forma de mercadotecnia directa en la que un asesor utiliza el teléfono o cualquier otro medio de comunicación para contactar con clientes potenciales y comercializar los productos y servicios.

Aficiones: Hacer que una persona adquiera interés por algo.

Impermeabilizantes Berel: Recubrimiento elástico de pinturas.

## **Saber más...**

<http://www.monografias.com/trabajos72/tipos-tecnicas-ventas/tipos-tecnicas-ventas2.shtml#tecnicasda#ixzz3xaimBlk5>

[www.consumer.es](http://www.consumer.es)

<http://es.wikipedia.org>

[www.gestionrestaurantes.com](http://www.gestionrestaurantes.com)

[www.registrarcorp.com/FDA-USA/](http://www.registrarcorp.com/FDA-USA/)

## **Bibliografía.**

GALLEGO, Jesús Felipe: Diccionario de Hostelería. Ed. Paraninfo 2004. Madrid, España.

GALLEGO, Jesús Felipe: Manual práctico de restaurante. Ed. Paraninfo. 2002. Madrid, España.

GARCÍA ORTIZ Francisco y Pedro Pablo. Técnicas de Servicio y Atención al cliente. Ed. Paraninfo. 2011. Madrid, España.

BORQUEZ CALDERÓN, Alejandro. Manual o texto guía de asignatura servicio en restaurante. Ed. INACAP 2003. Madrid, España.

OJUGO, Clement: Control de Costes en Restauración. Ed. Paraninfo 2008. Madrid, España.

CODÓ, Lluís: Gestión de Restauración. Ed. Sighore 2009. Barcelona, España.