

MF0257_1

Servicio básico de restaurante-bar

El restaurante como establecimiento y como departamento

1



Objetivos

1. Identificar los distintos tipos de locales de restauración dentro del sector
2. Identificar las competencias básicas de sus profesionales según la categoría del local y sus respectivos departamentos
3. Realizar la formalización y traslado de solicitudes sencillas
4. Ejecutar operaciones en el tiempo y forma requeridos
5. Identificar y manejar maquinarias y equipos básicos

Contenidos

- 1.1 Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
- 1.2 Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento
- 1.3 Formalización y traslado de solicitudes sencillas de aprovisionamiento interno
- 1.4 Maquinaria y equipos básicos: identificación, clasificación, ubicación y distribución, mantenimiento y limpieza característicos

1.1 Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos

Entendemos por restauración, al conjunto de empresas cuya actividad principal está destinada a la elaboración, venta y servicio tanto de comidas como de bebidas.

De todas las formas posibles de restauración en este punto haremos especial hincapié en la denominada restauración tradicional (restaurantes). Más tarde hablaremos sobre la restauración a colectividades (*buffet*, banquetes, *self service*, *catering*).

En la restauración tradicional encontramos locales en los que se ofrece una relativa variedad de posibles elecciones para consumirse y ser servidas en el mismo local, los platos se elaboran individualmente en función de la demanda del cliente y con una calidad representativa del restaurante. A este tipo de establecimiento acuden los clientes para degustar comida, para reunirse con amigos o familiares, y al mismo tiempo pueden ser atraídos por su decoración, ambiente, por la atención que se da al cliente, por su oferta culinaria, etc.

Dentro de éste, la restauración tradicional, encontramos los siguientes tipos de establecimientos:

- Restaurantes.
- Cafeterías.
- Mesones.
- Tascas.
- Cantinas.
- Tabernas.
- Bares.



Placa distintiva de restaurante



Placa distintiva de cafetería

Operaciones de preservicio, *mise en place*, en el área de consumo de alimentos y bebidas

2



Objetivos

1. Realizar la apertura del local así como las posibles previsiones y resolver posibles anomalías
2. Desarrollar los procesos de aprovisionamiento de géneros y reposiciones de material
3. Elaborar la documentación interna necesaria
4. Realizar la puesta a punto en el ámbito del restaurante y bar, limpieza del local y mobiliario así como el repaso de los materiales y útiles necesarios
5. Preparar las cartas del restaurante y bar coordinando el trabajo con cocina
6. Realizar montajes especiales tipo bufé, autoservicio y análogos

Contenidos

- 2.1 Proceso y secuencia de operaciones más importantes
- 2.2 Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías
- 2.3 Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material: formalización de la documentación interna necesaria
- 2.4 Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas: repaso y preparación del material de servicio; montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo; montaje y disposición de mesas y de elementos decorativos y de ambientación, otros
- 2.5 Montaje de servicios tipo bufé, autoservicio o análogos

2.1 Proceso y secuencia de operaciones más importantes



Como hemos hablado en el apartado anterior, para que el cliente de un local salga totalmente satisfecho, después de comer hemos de llevar a cabo unas ciertas tareas de preservicio.

Este conjunto de operaciones necesarias que llevamos a cabo antes de que llegue el cliente la llamamos *mise en place* (expresión francesa utilizada para designar el conjunto de todas las operaciones necesarias para obtener una buena puesta a punto y preparación del servicio).

Las normas a cumplir para una *mise en place* perfecta serían:

- Cumplir con las normas de higiene y uniformidad de manera óptima.
- Actuar siempre con diligencia y rapidez.
- Repasar correctamente el material.
- Repasar antes de cada servicio todos los elementos.
- Utilizar siempre la bandeja.
- Usar siempre la muletilla.
- No tocar nunca con las manos la cristalería, vajilla y cubertería.
- Utilizar casi siempre el lito.
- Utilizar siempre la pinza, o guantes en su defecto, (muy importante).
- No tocar nunca la cristalería, vajilla y cubertería con las manos sin guantes ni litos.

Todo este trabajo lo realizan las personas designadas por el *maitre* y suelen ser los jefes de rango con sus respectivos ayudantes. Consiste en:

- Reposición de materiales.
- Repaso de materiales.
- Montaje de mesas.
- Reposición de materiales y géneros.

MF0257_1

Servicio básico de restaurante-bar

Operaciones de postservicio

4



Objetivos

1. Identificar los distintos tipos de postservicio
2. Realizar operaciones de postservicio más habituales
3. Realizar reposiciones de elementos decorativos y auxiliares
4. Desarrollar labores de limpieza y técnicas de higiene más comunes

Contenidos

- 4.1 Tipos y modalidades de postservicio
- 4.2 Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio más habituales
- 4.3 Acondicionamiento y reposición de elementos auxiliares y decorativos (convoyes, floreros, otros)
- 4.4 Adecuación de la zona de servicio: ventilación, repaso de mobiliario, cambio de mantelería, otras
- 4.5 Limpieza de instalaciones y equipos de la zona de servicio de comidas y bebidas: productos de limpieza de uso común, sistemas y métodos de limpieza

4.1 Tipos y modalidades de postservicio

Los tipos de postservicios vendrán dados por el tipo de servicio. Diferenciaremos entre los postservicios de carta y los postservicios de banquetes. En este desempeño nos encontraremos una gran cantidad de acciones que serán similares indistintamente del servicio, como pueden ser:

- **Recogida de los materiales, limpieza y colocación en sus correspondientes ubicaciones.**
- **Limpieza y ventilación de las zonas de trabajo.** Es necesaria la eliminación de la suciedad de la superficie, como restos de comida o manchas y la ventilación de las zonas para la eliminación de olores.
- **Ordenar y colocar el mobiliario: mesas, sillas, aparadores y gueridones.** Por diversas razones, sobre todo por producción o eventos especiales la distribución de nuestro salón puede variar.
- **Reparar los elementos del *office* o del salón que sean necesarios.**
- **Limpiar la maquinaria utilizada durante el servicio: cafetera, molinillos, botelleros, etc.**
- **Control de *stock* y necesidades para el siguiente servicio.** Diariamente se debe controlar el *stock* que se encuentra en las cámaras y aparadores de servicio, con este *stock* y con el diario de ocupación podremos realizar una estimación de los productos necesarios para su consecuente pedido.
- **Traslado de lencería a su lugar de limpieza.** Si dicho lugar se encuentra fuera del local, tendremos unos envases y una zona habilitada para el almacenaje de esta lencería sucia.

Habiendo concretado todas las operaciones comunes de postservicio entre los distintos servicios, diferenciaremos las siguientes operaciones:

- **Postservicio a la carta:**
 - ✓ Revisar el libro de reservas para realizar el montaje de las mesas según las reservas realizadas para el siguiente turno.
 - ✓ Preparar las muletillas con cubiertos para el servicio.
 - ✓ Adecuación de los gueridones o mesas auxiliares.
- **Postservicio de banquetes:**
 - ✓ Retirar toda la mantelería sucia, revisando que mantelería puede reutilizarse (sobre todo, manteles y salvamanteles).
 - ✓ Revisar el protocolo del siguiente evento para dejar la estructura acondicionada para tal.
 - ✓ En el caso de proximidad con el siguiente evento se realizará el montaje o parte del montaje de dicho evento.



Cómo coger los platos

- **Descargar en el *office*.** Al descargar en el *office* deberá buscarse un punto de apoyo donde situar la bandeja. Seguidamente, debe colocarse cada cosa en su lugar correspondiente facilitando con ello la labor del encargado de limpieza.



Desbarase de platos

Recepción del cliente en sala-restaurante

Una vez que los clientes están en la sala-restaurante, la persona encargada de recibir, saludará correctamente y acompañará a la mesa a los comensales.

Una vez en la mesa, les indicaremos su plaza si la tuvieran asignada o simplemente esperaremos que sean ellos los que se ubiquen a su conveniencia.

Si son más de un comensal, las personas de sala estarán pendientes para ayudar al acomodo, consistente éste en retirar la silla y, cuando el comensal vaya a acercársela a la mesa, ayudar con un leve impulso hacia delante.

A continuación se le entregará la carta a los comensales teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Entregar la carta abierta por la derecha.
2. Aconsejar técnica y profesionalmente comidas o bebidas.
3. Sugerir, si el comensal está indeciso, los alimentos o platos que se considere oportuno.

Los pasos a seguir serían los siguientes:

- **Toma de comanda.** Se verá más adelante.
- **Servicio de pan.** El pan se sirve por la izquierda. Si el restaurante donde trabajamos tiene variedad de panes tendremos que mostrárselos a los comensales por el lado en que se sirve y esperar su elección.
- **Servicio de bebidas.** Las bebidas se servirán por la derecha. Primero, el agua, después, el vino. Si hubieran solicitado alguna bebida aperitivo, ésta será la primera en servirse.