

***UF0059: Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante***

Este manual es propiedad de:

**EDITORIAL ELEARNING S.L.**

Elaborado por: Equipo Editorial.

ISBN: 978-84-17446-22-2

DEPÓSITO LEGAL: MA-1489-2013

No está permitida la reproducción total o parcial del presente manual  
bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización  
previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España – Printed in Spain

# índice

## Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante

### UD1

#### *Servicio de alimentos y bebidas y atención al cliente en restauración*

1.1.	Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica.....	5
1.1.1.	Servicio según el tipo de establecimiento .....	5
1.1.2.	Servicio por forma de suministro .....	11
1.2.	Aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesas de desayunos, almuerzos y cenas .....	15
1.2.1.	Algunos servicios específicos .....	27
1.2.2.	Servicio de desayunos .....	42
1.3.	El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones .....	46
1.4.	Características específicas de los servicios tipo buffet y servicios a las colectividades.....	53
1.4.1.	El buffet .....	53
1.4.2.	Banquetes.....	59
1.5.	Formalización de comandas sencillas .....	70
1.5.1.	¿Quién debe tomar la comanda? .....	72
1.5.2.	¿Cuándo y cómo se toma la comanda? .....	74
1.5.3.	Algunas observaciones sobre la toma de comandas.....	76
1.5.4.	El seguimiento de la comanda.....	78
1.5.5.	Nuevas tecnologías .....	79
1.6.	Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente .....	80
1.6.1.	Tipología de clientes según las circunstancias y los caracteres ....	81
1.6.2.	El personal .....	82
1.6.3.	La comunicación .....	83
1.6.4.	Comunicación verbal.....	85
1.6.5.	Comunicación no verbal .....	86
1.6.6.	Normas de atención al cliente .....	87
1.6.7.	La protección de usuarios y consumidores.....	90
1.7.	Aplicación de modalidades sencillas de facturación y cobro.....	124
	<i>Ideas clave.....</i>	<i>131</i>
	<i>Autoevaluación UD1.....</i>	<i>133</i>

## UD2

### *Realización de tareas posteriores al servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas*

2.1.	Tipos y modalidades de postservicio .....	139
2.1.1.	El desbarasado de mesas.....	139
2.1.2.	Servicio de café, té e infusiones .....	142
2.1.3.	Servicio de vinos y licores espirituosos.....	148
2.1.4.	Servicio de puros.....	149
2.2.	Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad .....	156
2.2.1.	Secuencia de operaciones de postservicio .....	156
2.2.2.	Operaciones de postservicio sin clientes .....	159
	<i>Ideas clave</i> .....	167
	<i>Autoevaluación UD2</i> .....	169

## UD3

### *Participación en la mejora de la calidad*

3.1.	Aseguramiento de la calidad.....	175
3.1.1.	Concepto de calidad .....	175
3.1.2.	Normas de calidad aplicadas a la restauración .....	177
3.1.3.	Certificaciones de calidad en empresas turísticas .....	178
3.1.4.	Aseguramiento de la calidad.....	179
3.2.	Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos .....	180
3.2.1.	Formación de trabajadores.....	180
3.2.2.	Mantenimiento de locales, instalaciones y equipos .....	185
3.2.3.	Limpieza y desinfección .....	189
3.2.4.	Control de plagas .....	190
3.2.5.	Buenas prácticas de elaboración y manipulación .....	190
3.2.6.	Ánálisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (APPCC) .....	194
	<i>Ideas clave</i> .....	197
	<i>Autoevaluación UD3</i> .....	199

# UD1

## *Servicio de alimentos y bebidas y atención al cliente en restauración*

- 1.1. Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica
  - 1.1.1. Servicio según el tipo de establecimiento
  - 1.1.2. Servicio por forma de suministro
- 1.2. Aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesas de desayunos, almuerzos y cenas
  - 1.2.1. Algunos servicios específicos
  - 1.2.2. Servicio de desayunos
- 1.3. El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones
- 1.4. Características específicas de los servicios tipo buffet y servicios a las colectividades
  - 1.4.1. El buffet
  - 1.4.2. Banquetes
- 1.5. Formalización de comandas sencillas
  - 1.5.1. ¿Quién debe tomar la comanda?
  - 1.5.2. ¿Cuándo y cómo se toma la comanda?
  - 1.5.3. Algunas observaciones sobre la toma de comandas
  - 1.5.4. El seguimiento de la comanda
  - 1.5.5. Nuevas tecnologías

- 1.6. Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente
  - 1.6.1. Tipología de clientes según las circunstancias y los caracteres
  - 1.6.2. El personal
  - 1.6.3. La comunicación
  - 1.6.4. Comunicación verbal
  - 1.6.5. Comunicación no verbal
  - 1.6.6. Normas de atención al cliente
  - 1.6.7. La protección de usuarios y consumidores
- 1.7. Aplicación de modalidades sencillas de facturación y cobro

## 1.1. Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica

El servicio que se ofrece a los clientes de un determinado establecimiento de restauración depende de numerosos factores. Por un lado, está en función del tipo de establecimiento de que se trate, ya sea por su categoría como por las características de su oferta. Por otro, se asimilara, en uno u otro momento o en todo momento, a alguno de los tipos de servicio que la tradición ha ido definiendo.

### 1.1.1. Servicio según el tipo de establecimiento

La oferta de establecimientos de restauración es tan variada que, para poder clasificarla, resulta imposible atenerse a un solo criterio.

#### 1. Según la categoría

En base a la Ordenación Turística de Restaurantes (promulgada en 1965, matizada por legislación nacional posterior y, en la mayor parte de los casos, incorporada a normas de nivel autonómico que la sustituyen), éstos se clasifican en las categorías del lujo, primera, segunda, tercera y cuarta, cuyos distintivos serán, respectivamente, cinco, cuatro, tres, dos y un tenedores, en función de los requisitos mínimos que cumplan. La categoría reconocida a cada establecimiento figurará, mediante el distintivo que corresponda, en su exterior, en su propaganda impresa, en sus cartas y menús y en sus facturas, de forma que no queden dudas sobre ella.

Los restaurantes pertenecientes a establecimientos hoteleros ostentan la misma clasificación que el hotel, siempre y cuando no se exploten con independencia de éste, en cuyo caso se clasifican según las normas.

Al margen de las categorías oficiales, existen organizaciones y empresas privadas, algunas con gran reconocimiento, que otorgan calificaciones a los restaurantes y les permiten hacer gala de la mención obtenida como señal de prestigio. Tal sería el caso de la internacionalmente conocida Guía Michelin.

La Guía Michelin envía inspectores de forma anónima a los establecimientos de restauración para que, a lo largo de varias visitas, estimen cinco parámetros de su oferta:

- La calidad de los productos.
- La maestría de su condimentación y cocinado.
- La “personalidad” de su cocina.
- La relación calidad-precio.
- La regularidad entre visita y visita.



A partir de las puntuaciones obtenidas en cada uno de estos criterios, la Guía califica los restaurantes con una, dos o tres estrellas:

- \* Restaurante muy bueno en su categoría.
- \*\* Cocina excelente que merece un desvío.
- \*\*\* Cocina excepcional que merece un viaje.

No obstante, la Guía Michelin también concede de 1 a 5 cubiertos en función del confort y servicio que ofrece cada restaurante.

## 2. *Según el tipo de cocina*

La oferta gastronómica de un restaurante también puede determinar el tipo de servicio que presta. No obstante, hay diferentes formas de entender la expresión "tipo de cocina".

En primera instancia, habría dos criterios básicos en esta forma de clasificar los restaurantes:

- *Por el tipo de alimentos:* el grueso de la carta (o su totalidad) está compuesto por alimentos de una determinada clase: marisquería, asador, pizzería, vegetariano...
- *Por criterios geográficos:* se ofrecen platos propios de la gastronomía de una determinada región o país. Básicamente se distingue entre restaurantes de cocina nacional (restaurante vasco, andaluz, gallego, etc.) y de cocina internacional (restaurante italiano, japonés, marroquí, etc.).

Sin embargo, si se repara en una u otra característica de la oferta gastronómica de un restaurante, cabe encontrar tipos como éstos:

- *Cocina de mercado:* la que apuesta por aquellas materias primas que se pueden encontrar habitual y diariamente en los mercados, es decir, las autóctonas y de temporada.
- *Cocina tradicional/creativa:* frente a recetas que son fruto de siglos de tradición culinaria arraigada en sus propia cultura y medio geográfico surgió un tipo de cocina que innovaba no sólo en las formas de hacer, sino también en los ingredientes utilizados y en sus formas de combinarlos. En la actualidad, es muy frecuente la fusión de ambas tendencias.
- *Alta cocina o de gourmet:* es la que utiliza las materias primas de mayor calidad para preparar elaboraciones complejas y sofisticadas, que se presentan al comensal de una manera "cuidada y artística".

- ⌚ *Cocina fast food:* se distingue por la oferta de alimentos simples, de rápida preparación. Por ejemplo, hamburguesas, patatas fritas...
- ⌚ *Cocina autóctona.* En algunas comunidades autónomas se favorece la existencia de establecimientos dedicados a la promoción y recuperación de la gastronomía y la producción vinícola de la región. En Galicia, por ejemplo, estos establecimientos se llaman “casas de comidas” y quedan definidos en su legislación como:

“Aquellos restaurantes que reúnan especiales características de edificación, singularidad y antigüedad de acuerdo con su localización geográfica podrán usar además, previa autorización administrativa, la denominación de casas de comida siempre que, reuniendo los requisitos generales previstos en la presente norma, oferten además mayoritariamente platos, vinos y bebidas típicamente gallegos.

La oferta de servicios de las casas de comidas comprenderá como mínimo:

- ↳ Un porcentaje superior al 50% de los platos de la cocina tradicional de la gastronomía gallega, utilizándose para su elaboración productos de origen gallego.
- ↳ Vinos de todas las denominaciones de origen gallego, así como aguas minerales de manantiales gallegos y otras bebidas típicas de nuestra comunidad”.

Los “restaurantes gastronómicos regionales” de Extremadura y los “establecimientos de cocina autóctona” de la Comunidad Valencia, por poner otros dos casos, tienen características muy similares.

Un último comentario. En muchas clasificaciones, al referirse al tipo de cocina como criterio definidor de un restaurante se habla de “restaurantes temáticos”. Hoy en día, con tal nombre se suele conocer a un tipo de establecimientos en los que todos los elementos (decoración, oferta gastronómica, incluso espectáculos...) giran alrededor de un determinado tema. Así podemos encontrar restaurantes medievales, restaurantes de terror, restaurantes operísticos...

### 3. Segundo el tipo de menú que ofrecen

En los establecimientos de restauración se suelen ofrecer distintos tipos de menús que pueden marcar diferencias en cuanto a la forma del servicio:

- ⌚ *Menú a la carta:* una carta no es más que una relación de platos, ordenada por tipos u orden de servicio, con el precio correspondiente a cada uno de ellos. En los restaurantes con este tipo de menú, al cliente se le ofrece la misma carta

todos los días, aunque cada cierto tiempo (por temporadas) cambia un cierto número de platos.

- ⑤ *Menú del día*: el restaurante ofrece cada día, a un precio único y económico, una selección distinta de sus platos para que el cliente elija un primero, un segundo y un postre, de entre, habitualmente, cuatro o cinco opciones por plato. El precio suele incluir la bebida y el pan, pero no se cobra el servicio de mesa.



Una variante del menú de día, en restaurantes de más categoría que los que suelen ofrecer éste y por un precio un poco mayor, es el "menú ejecutivo", pensado para trabajadores de cierto poder adquisitivo que se ven obligados a comer en restaurantes todos los días.

- ⑤ *Menú numerado*: se usa en restaurantes de servicio rápido, como en cafeterías. Cada plato tiene un número que lo identifica.
- ⑤ *Menú cíclico*: en los comedores de empresas o colegios, se utiliza un listado de menús distintos, que se van sucediendo a lo largo de un período de tiempo determinado hasta que, cuando se acaban, se vuelve a empezar el ciclo.
- ⑤ *Menú de la casa*: es aquél en el que el cliente contrata anticipadamente, por un precio fijo, una serie de manjares sin opción a escoger entre variedades de cada grupo: lo que ha hecho es escoger entre la extensa gama de menús que ofrece el establecimiento y de acuerdo con el motivo de la celebración. En todo caso, podría sustituir alguno de los platos integrantes del menú, pero se haría por otro de análogas características.

Este tipo de menú suele ofrecerse para banquetes y galas y en sus impresos se incluye, además de los platos que lo componen, las diferentes bebidas que acompañan a los manjares, así como los aperitivos, si los hubiere. Se distingue también por incluir en su precio por persona una serie de extras (licores, cafés, cava, orquesta, etc.).

La oferta de menús de la casa dependerá de:

- ↳ El día de la semana, por la compra en el mercado.
- ↳ Si se trata de una zona costera o de interior, en caso de querer disponer de productos autóctonos.
- ↳ El tipo de clientela: turistas de paso, residentes o comerciales de la zona.
- ↳ El precio, según competencia y poder adquisitivo de los clientes.
- ↳ Sobre todo, la necesidad de variedad. Hay establecimientos que mantienen una variedad de menús durante todo el mes, volviendo a repetir la oferta transcurrido éste.

El precio, que estará de acuerdo con los precios del mercado, se omitirá en los impresos facilitados al cliente durante el servicio, ya que éstos serán a modo de información. No obstante, el cliente que solicite el menú de la casa se verá obligado a pagar el importe íntegro del precio establecido, aunque renunciara a consumir alguno de los componentes de dicho menú.

- ⑤ *Menú de pensión alimenticia:* en los establecimientos hoteleros, el menú de la casa puede ofrecerse para las medias pensiones o pensión completa. Suele constar, según categoría del hotel, de una entrada, a elegir entre dos opciones, generalmente sopa del día o ensalada de la casa; y un segundo plato a elegir entre pescado y carne. Los postres son también complemento del menú, pero el café y la bebida suelen ser opcionales, según los distintos establecimientos.

Hoy en día, debido a la gran cantidad de ofertas para grupos que realizan los hoteles, está variando el tipo de menú para las medias pensiones y pensiones completas. De este modo, se está empezando a servir menús que suelen constar de un buffet de ensaladas, sopas, segundo plato a elegir entre pescados o carne, café y postres; la bebida puede ser incluida en el precio o cobrarse aparte, pero, si está incluida, suele consistir en media botella de agua y una copa de vino, refrescos o cerveza. Esta oferta puede hacerse extensiva a un buffet integral: es decir, no se ofrece el segundo plato, pues ya está incluido en el buffet.

- *Menú degustación*: cada día más habitual, lo ofertan los restaurantes que hacen gala de poseer una excelente cocina y tiene por objeto el dar a conocer sus especialidades en una sola comida. Lo componen pequeñas cantidades, cada una representativa de un plato de la carta del establecimiento y servidas en su orden lógico. Se seleccionan también unos vinos idóneos para los manjares, y se le da un precio global. Es el único menú que podría componerse por dos productos análogos a la vez, es decir, dos pescados, dos carnes, etc.

#### 4. *Según el papel del cliente*

El cliente de un restaurante puede tener un papel más o menos activo en el servicio. Esto define distintos tipos de restaurantes:

- *Tradicional o convencional*: el cliente se sienta a la mesa y elige de la carta que le ofrece el maître o jefe de rango los platos que compondrán su comida. Esos platos le son servidos por los camareros del restaurante.
- *Autoservicio o self service*: el cliente se sirve a sí mismo, depositando en una bandeja o un plato los alimentos que va a consumir en la cantidad que desea. Puede ser *en línea*, si los alimentos están colocados en un orden determinado a lo largo de un recorrido prefijado, o *free-flow*, si los alimentos están dispuestos en "islas" independientes entre las que los clientes pueden moverse con completa libertad. El buffet también es una forma de autoservicio, así como el servicio en barra (frecuente en los *fast-food*).

#### 5. *Según el tipo de explotación*

Esta clasificación tiene que ver con la propiedad o gerencia de los establecimientos de restauración. Puede ser:

- *Individual*: se trata de un solo restaurante, explotado de forma individual por una o varias personas.
- *Cadena de restaurantes*: varios restaurantes que comparten un mismo nombre, unas mismas características o, al menos, una misma propiedad que uniformiza, en cierto modo, su oferta.
- *Mixta*: una franquicia es un tipo de relación mercantil por la que "un franquiciador cede al franquiciado la licencia de una marca así como los métodos y el saber hacer necesario de su negocio a cambio de una cuota periódica". En restauración, el franquiciador suele imponer al franquiciado algunos proveedores o el mantenimiento en carta de algunas especialidades características de la franquicia.

## 6. Según su dimensión

Pueden ser grandes, medianos y pequeños.

### 1.1.2. Servicio por forma de suministro

A la hora de servir las viandas a los comensales, el mundo de la restauración dispone de cuatro modelos de referencia que cada establecimiento y profesional utiliza en función de sus necesidades y características. Estos cuatro tipos de servicio son:

#### 1. Servicio a la francesa

En este tipo de servicio, las viandas se ofrecen en fuentes a los comensales, que son los que toman de ellas la cantidad que quieren comer, valiéndose de unas pinzas o una cuchara grande.

Cuando se vaya a realizar servicio a la francesa, la fuente irá sobre el lito y el camarero o jefe de rango la sostendrá sobre la mano izquierda, mientras se sitúa a la izquierda del comensal. Es recomendable que este profesional adopte una postura correcta y clásica: la mano derecha colocada en la espalda, el cuerpo inclinado ligeramente hacia delante y las piernas estiradas y rectas, con los talones juntos. Una alternativa a esta postura con el fin de conseguir más seguridad y estabilidad puede ser que el camarero se sitúe ligeramente inclinado, con el pie izquierdo hacia delante y la mano derecha sujetando firmemente un extremo de la fuente.

Esta forma de servicio apenas se utiliza ya en hostelería, por su lentitud, pero aún es habitual en casas particulares con servicio doméstico.

#### 2. Servicio a la inglesa

La diferencia principal con el servicio anteriormente descrito es que en éste el que lleva la comida de la fuente al plato del comensal es el jefe de rango o camarero, utilizando una cuchara y un tenedor a modo de pinza, con la mano derecha. De este modo desaparece el inconveniente de la pérdida de tiempo, atribuible al servicio a la francesa.

La secuencia de un servicio a la inglesa es, por tanto, muy similar a la de un servicio a la francesa: una vez que se ha marcado la mesa y se le ha puesto el plato trinchero al cliente, el camarero o jefe de rango se coloca a su izquierda con la fuente sobre un lito, en la mano izquierda. Entonces, inclinando ligeramente el busto hacia delante, con las piernas juntas y rectas, y uniendo los talones, irá cogiendo las viandas de la fuente montada en cocina y depositándolas en el plato del comensal.

Hay que tener, por supuesto, mucho cuidado de no manchar al cliente, pero también de no estropear la decoración y aspecto estético de la bandeja y de repartir correctamente las raciones, tomando en consideración el número de comensales.

## recuErda

En Hostelería, “marcar” es sinónimo de “poner a punto”. Como es lógico, lo que se quiere decir exactamente con “marcar” depende de la situación y el contexto. Por ejemplo, en el servicio de sala, marcar una mesa cuando no hay en ella comensales es dejarla preparada para que éstos la ocupen, mientras que marcarla cuando sí los hay puede significar dejarla preparada para que se sirva el segundo plato.

### 3. Servicio emplatado (a la americana)

Éste es el servicio más sencillo de todos, ya que los platos preparados salen de cocina y se sirven directamente al cliente. Si son calientes, puede usarse una campana para conservar su temperatura, como se describirá más adelante.

Al colocar el plato en la mesa, se hará siempre por la derecha del comensal, teniendo cuidado de colocarlo centrado y haciendo coincidir el anagrama de la casa, si lo tuviera, frente al cliente.

Esta forma de servicio otorga mayor movilidad, agilidad y rapidez, al pasar la comida directamente desde la cocina al comedor. Tiene también la ventaja de economizar muchos de los accesorios y herramientas necesarios para los otros tipos de servicio. Por otro lado, se caracteriza, habitualmente, por brigadas más pequeñas, cuyos componentes están menos cualificados que en otros tipos de servicio.

### 4. Servicio en gueridón (a la rusa)

Se realiza en restaurantes de máxima categoría por necesitar personal altamente cualificado, debido a la cantidad de manipulaciones y elaboraciones que se realizan con los manjares a la vista del cliente. Este servicio es conocido también con otros nombres, tales como “servicio a dos manos”, “servicio al velador”, etc.

Para poder llevar a cabo un servicio de este tipo, el establecimiento tiene que reunir una serie de requisitos:

- Los rangos o sectores deberán ser reducidos: no se le puede exigir a un jefe de sector bajo cuya responsabilidad estén un número elevado de mesas, que realice el servicio a la rusa (trinchados, desespinados, etc.), ya que requiere tiempo y dedicación.

- Disponer del material necesario, entre el que hay que contar con:
  - ↳ Gueridón, carro caliente o mesas auxiliares de varios tipos (mesitas redondas).
  - ↳ Tablas de trinchar y cuchillos.
  - ↳ Infernillos o rechauds.
  - ↳ Sauteuses, prensas, marmitas de acero, cobre o barro refractario, etc.
- Un alto grado de profesionalidad, en aquellas personas encargadas de la presentación del servicio, además de una estrecha y absoluta colaboración entre el jefe de sector, el jefe de rango y el ayudante. Deberán conocer a la perfección cómo ha de desarrollarse el servicio, cuáles son las funciones a realizar por cada uno y coordinar en todo momento las mismas.

Pieza clave del servicio a la rusa, es el gueridón, una mesa de servicio auxiliar en la cual la comida puede trincharse, cortarse en filetes, flamearse o ser preparada de cualquier otra manera, pero siempre a la vista del cliente. Además, sirve como aparador móvil, en el que se tienen a mano el equipo necesario para realizar estas operaciones, junto con utensilios adicionales para atender determinadas eventualidades:



- Una tabla para trinchar y cortar carne.
- Una selección de complementos básicos como aceite, vinagre, mostaza inglesa y francesa, y azúcar pulverizada.
- Un plato y una bandeja de servicio.
- Platos adicionales y algunos platos para carne, en los que se pondrá la cuchillería sucia.
- Bandejas de diferentes tamaños para servir verduras y salsas.
- Un surtido de servilletas pequeñas para cuando se presenta salsas u otros complementos...

También se puede encontrar en un gueridón equipamientos especiales como:

- Lámparas de flama: para recalentar, cocinar y flamear platillos. Son caras porque están bañadas en plata, así que es importante hacer un correcto uso de ellas y cuidar su mantenimiento: por ejemplo, que su mecha sea suficientemente larga.
- Escalafetas o sartenes *suzette*: las escalafetas originales eran hondas, tenían una tapa y su propia unidad de calentamiento, pero ahora hay pocas. Son más frecuentes las *suzette*, unas sartenes menos profundas, de entre 23 y 30 cm de diámetro, con o sin borde, y forma y tamaño parecidos a las de las sartenes para freír. Suelen estar hechas de cobre con baño de plata, que permite una distribución uniforme de calor.
- Alacenas para objetos calientes: la principal función de las alacenas para objetos calientes es mantener calientes los alimentos antes de que se sirvan al cliente. Pueden ser de gas, eléctricas, de rayos infrarrojos, pero, sobre todo, de alcohol desnaturalizado, por lo que sus mechas deberán ser lo suficientemente largas. Se suelen colocar platitos para café bajo sus quemadores.

Aunque no es lo más habitual, también hay establecimientos en los que el servicio a la rusa se lleva a cabo con la ayuda de un carro caliente, sobre todo, si se trata de trinchados de piezas grandes.

Se utilice el mobiliario auxiliar que se utilice, en un servicio a la rusa, los manjares salen de la cocina en fuentes cubiertas con campanas, retirando éstas para presentárselos al cliente, antes de efectuar todas las operaciones necesarias con ellos, como el trinchado de carnes y aves, el flambeado, el desespinado de pescados, etc. Estas operaciones se llevan a cabo en la mesa auxiliar o gueridón, en muchos casos usando un *réchaud* o infiernillo, con el fin de que las viandas recuperen algo la temperatura o para terminar su elaboración.

El jefe de rango tendrá una pila de platos calientes en el gueridón, a la derecha de la fuente, y con la cuchara en su mano derecha y el tenedor en la izquierda, cogerá las porciones de comida y las depositará en los platos, cuidando de no mancharlos, ya que la presentación es sumamente importante. Mientras tanto, el ayudante irá sirviendo cada plato a los clientes, siempre por la derecha, recordando que, en el caso de carnes que deban ir acompañadas por salsas o guarniciones, éstas se pasarán al comensal por la izquierda y con ayuda de cuchara salsera o pinzas, según el modelo del servicio a la inglesa.

El servicio a la rusa posiblemente sea la forma de servicio más elegante, ya que permite esmerarse al máximo, trabajar con mimo, con delicadeza, recordando el arte de este oficio. Por eso, no está de más situar el gueridón lo más cerca posible del cliente, para darle la oportunidad de observar el desarrollo del servicio.

## 1.2. Aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesas de desayunos, almuerzos y cenas

El servicio en un establecimiento de restauración es, en primera instancia, el trabajo y la responsabilidad de los profesionales que se encargan de él dentro de la brigada del restaurante. Cada uno de ellos tiene funciones distintas, en muchos casos, complementarias y, en otros muchos, unas subordinadas a las de otros. Las figuras más destacadas dentro del servicio a una sala son:

### 1. Primer maître

Máximo responsable del departamento y del personal que forma parte de su equipo de trabajo. Sus funciones son:

- Organizar, planificar y repartir el trabajo del personal de su departamento, atendiendo a sus competencias y las necesidades del servicio.
- Diseñar los turnos de trabajo, festivos y vacaciones.
- Elaborar la oferta gastronómica en colaboración con el jefe de cocina.
- Controlar directamente con la persona responsable la facturación de cada servicio.
- Atender a los clientes, asesorándoles sobre la oferta gastronómica del establecimiento o atendiendo a sus quejas o sugerencias.
- Controlar, cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad e higiene en las tareas de su brigada.
- Recibir a los clientes y, si lo considera oportuno, tomar su comanda.
- Controlar el material y equipos a su cargo.



## **2. Segundo maître**

- En ausencia del primer maître, realiza las funciones propias de éste.
- Colaborar en todo momento con él, desempeñando las funciones que éste desarrolla en cada servicio.
- En comedores con cierto volumen, desempeñará las funciones propias de jefe de rango.

## **3. Jefe de sector**

Es el responsable del buen funcionamiento del sector que le ha sido asignado. Se encarga de realizar el servicio en su sector. En ocasiones puede tomar la comanda a los comensales (si le es asignada esta tarea).

## **4. Jefe de rango**

Es el encargado del servicio directo a las mesas de su rango o zona de trabajo. Sus funciones son:

- Tomar la comanda de los clientes si el maître así lo indica.
- Tomar la comanda de cafés y postres.
- Realizar el servicio directo de las mesas que tenga a su cargo.
- Asesorar al cliente sobre determinado plato o vino, siempre y cuando el cliente así lo solicite.
- Elaborar platos a la vista del cliente.
- Supervisar la mise en place realizada por sus ayudantes en su rango.

## **5. Ayudante**

Es el responsable, bajo la supervisión del jefe de rango, de las mesas del mismo durante el servicio.

- Realiza la puesta a punto de todo el material, equipamiento y utensilios necesarios para el buen funcionamiento del servicio.
- Realiza el pedido mediante comanda a los departamentos con los que se relaciona.

- Transporta comidas y bebidas de estos departamentos de sala.
- Ayuda al jefe en el rango en el desbarasado de las mesas.

Ahora bien, todas estas funciones no se llevan a cabo de manera simultánea sino que se van intercalando a lo largo de una secuencia que se inicia, una vez realizado el pre-servicio, con la llegada del cliente al establecimiento.

## EL SERVICIO EN LA SALA

### *A. La recepción de los clientes*

La primera impresión de un cliente al entrar en un restaurante es de suma importancia. Uno de los factores que más ayudan a que este primer contacto se produzca de forma satisfactoria es ofrecer un adecuado recibimiento al cliente a su entrada en el establecimiento.

Pocas cosas tan aceptadas global y unánimemente como el saludo y pocas cosas se consideran de peor educación que omitirlo. En el mundo de la hostelería, en general, y en el de los responsables del servicio en especial, es fundamental saber dar la bienvenida (y despedir) a los clientes con el mayor agrado y disponibilidad, transmitiéndoles así que son bien recibidos y que en la despedida no se les dice adiós, sino hasta pronto. Todo ello acompañado de una sonrisa.

Esta misión de recibir a los clientes en la entrada, saludándolos por su nombre siempre que se conozca y, a ser posible, en su lengua, corresponde al primer o segundo maître, o, en su defecto, al jefe de sector (si por algún motivo no estuvieran los anteriormente citados, será un jefe de rango el encargado). Él será también quien los guie hasta la mesa que les hubiera sido asignada o hubieran reservado, aunque, si fuera posible, puede orientarles sobre las que queden disponibles, para que sean ellos los que elijan.

Seguidamente y con la colaboración de la brigada (siempre que no estén realizando otra actividad), se procederá a acomodara los clientes, retirándoles las sillas y procurando ofrecer a las damas los asientos que les permitan permanecer de cara a la sala, y nunca hacia la pared o ventanales, salvo en el caso de vistas panorámicas.

Una vez sentados, el ayudante se encargará de retirarles los abrigos, paquetes, etc., llevándolos al guardarropa o bien colocándolos en una silla cercana a la mesa.

Para la distribución de las cartas y menús se comenzará siempre por la derecha, y se les ofrecerá primero a las señoras y posteriormente a los caballeros. En los casos de grupos, se comenzará la entrega de cartas o menús por la persona situada a la derecha del anfitrión. En algunas ocasiones éste último puede indicar que elige la

comida para sus invitados, en cuyo caso se entregará la carta o menú únicamente a él (algunos establecimientos disponen de cartas sin precio para ofrecer a los invitados cuando así lo solicite el anfitrión). Si hubiera sumiller en el restaurante, éste será el que presente la carta de vinos y sugiera alguno en particular, teniendo en cuenta el maridaje con los platos elegidos.

Una vez transcurrido un tiempo prudencial como para que los clientes hayan podido decidir los platos que desean tomar, se procederá a tomar la comanda conforme a un método que se desarrollará en un epígrafe posterior.

### ***B. Primeros pasos del servicio***

Una vez tomada la comanda, se puede ofrecer un aperitivo para la espera y se empieza a distribuir el pan. El pan se coloca en el platillo situado a la izquierda del comensal, cogiéndolo con unas pinzas de una cesta de mimbre; se sirve siempre



por la izquierda del cliente, dándole la posibilidad de elegir en el caso de que hubiera de varias clases. En este sentido, en algunos establecimientos que ofrecen distintas variedades de pan (de ajo, integral, blanco, colines, etc.), éstas se depositan directamente sobre la mesa, en una cesta bien presentada, vestida con una servilleta.

Para acompañar al pan se suele servir mantequilla, disponiéndola sobre la mesa en unas conchas o rabaneras. La mantequilla suele ser en porciones o en bolitas que se preparan en el cuarto frío y se conservan en agua con hielo hasta la hora del servicio. Algunos establecimientos utilizan mantequillas de estilo propio, con sabores distintos: ajo, finas hierbas, nueces, estragón, etc., mientras que otros están incorporando el uso de aceites de oliva vírgenes o algunas salsas.

Seguidamente se servirá el agua, fría o a temperatura ambiente (del tiempo) a indicación del cliente, sirviéndola por la derecha del mismo y llenando dos terceras partes de la copa. El agua se sirve con ayuda del lito, sin que la jarra o botella toque el borde de la copa, manteniendo en todo momento visible la etiqueta y dando al terminar el servicio un pequeño giro a la muñeca para evitar que gotee. Si para mantener el agua fría se usa un cubo con hielo, cada vez que el camarero saque la botella de éste para efectuar el servicio, utilizará el lito para secarla.