

MF1103_3: Supervisión y desarrollo de procesos de servicios
en restauración

Elaborado por: M^a José Zambrana Martínez

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16360-56-7 • Depósito legal: MA 216-2015

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra 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

Presentación

Identificación de la Unidad Formativa:

Bienvenido a la **Módulo MF1103_3: Supervisión y desarrollo de procesos de servicio en restauración**. Este módulo formativo pertenece al Certificado de Profesionalidad **HOTR0409: Gestión de procesos de servicio en restauración**, que forma parte de la familia de **Hostelería y Turismo**.

Presentación de los contenidos:

La finalidad de esta Unidad Formativa es enseñar al alumno a supervisar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración, y a desarrollar y supervisar la elaboración y acabado de platos a la vista del cliente y los procesos de montaje de locales y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico y evento especial en restauración.

Para ello, en primer lugar se estudiará el desarrollo de los procesos de Mise en Place, servicio y postservicio en el bar y restaurante y la atención al cliente en restauración y la revisión de la venta y facturación de servicios. También se analizará el desarrollo en el acabado de platos a la vista del cliente, y por último, se profundizará en la supervisión del montaje de locales y buffets.

Objetivos del Módulo Formativo:

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Analizar y desarrollar los procesos de preservicio, servicio y postservicio de alimentos y bebidas en restauración.
- Analizar y desarrollar el proceso de elaboración y acabado de platos a la vista del cliente.
- Analizar y desarrollar el proceso de montaje de locales y expositores para géneros y elaboraciones culinarias en el marco de cualquier tipo de servicio gastronómico y evento especial en restauración.

Índice

UD1. Supervisión y desarrollo de los procesos de Mise en Place, servicio y postservicio en el bar y restaurante

1.1. Control de las instalaciones	11
1.2. Revisión de la maquinaria, equipos, mobiliario y menaje	34
1.3. Análisis y desarrollo del montaje de mesas para todo tipo de servicios. Instrucciones para el personal.....	44
1.4. Distribución y coordinación del personal de restaurante-bar para los diferentes procesos (Mise en place, servicio y post servicio)	59
1.5. Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio.....	64
1.6. Supuesto práctico	69

UD2. Atención al cliente en restauración

2.1. La atención y el servicio.....	83
2.1.1. Acogida y despedida del cliente	87
2.1.2. La empatía	91
2.2. La importancia de la apariencia del personal.....	93
2.3. Importancia de la percepción del cliente	95
2.4. Finalidad de la calidad de servicio	96
2.5. La fidelización del cliente.....	102
2.6. Perfiles psicológicos de los clientes.....	105
2.6.1. Cliente lento	106
2.6.2. Cliente indiferente o distraído.....	107
2.6.3. Cliente reservado.....	107
2.6.4. Cliente dominante.....	108
2.6.5. Cliente indeciso	108
2.6.6. Cliente vanidoso	109
2.6.7. Cliente desconfiado	110
2.6.8. Cliente preciso	110
2.6.9. Cliente locuaz.....	111
2.6.10. Cliente impulsivo.....	111
2.7. Objeciones durante el proceso de atención.....	112
2.8. Reclamaciones y resoluciones	114
2.9. Protección en consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y la Unión Europea	120
2.10. Supuesto práctico	148

UD3. Revisión de la venta y facturación de servicios en restauración

3.1. La confección de la factura y medios de apoyo	161
3.2. Apertura, consulta y cierre de caja	173
3.3. El diario de producción	175

3.3.1. Alimentos	176
3.3.2. Bebidas	179
3.3.3. Número de clientes.....	181
3.3.4. Número de menús.....	186
3.3.5. Número de cartas.....	189
3.4. El arqueo y liquidación de la caja.....	193
3.5. Control administrativo de los procesos de facturación cobro	194
3.6. Supuesto práctico	196

UD4. Supervisión y desarrollo en el acabado de platos a la vista del cliente

4.1. Utilización de equipos y utensilios: normas básicas.....	209
4.2. Operaciones para el pelado, desespinado y trinchado ante el comensal	217
4.3. Preparación, decoración y presentación de platos ante el comensal.....	229
4.4. Política de ahorro de costes: regeneración, conservación y envasado de géneros.....	247
4.5. Supuesto práctico	255

UD5. Supervisión del montaje de locales y buffets

5.1. Tendencias o variaciones que existen en la restauración de ambientes y decoración, aplicados al local y los expositores	267
5.2. Pautas de decoración y ambientación en el comedor: estilo del profesional de la sala y de la empresa	273
5.3. Instalaciones y equipos básicos para servicios especiales y eventos en restauración.....	277
5.4. Aspectos a tener en cuenta durante el servicio y desarrollo de los siguientes eventos	291
5.4.1. El buffet y los expositores.....	291

MF1103_3: Supervisión y desarrollo de procesos de servicios en restauración

5.4 2. El coffee break	298
5.4.3. Cócteles	299
5.4 4. Reuniones de trabajo	301
5.5. Disposición y coordinación del personal ante un servicio o evento	302
5.6. Supuesto práctico	303
 Glosario	 311
 Soluciones	 315

UD1

Supervisión y desarrollo de los procesos MISE en place, servicio y post servicio en el bar y restaurante

MF1103_3: Supervisión y desarrollo de procesos de servicios en restauración

- 1.1. Control de las instalaciones
- 1.2. revisión de la maquinaria, equipos, mobiliario y menaje
- 1.3. Análisis y desarrollo del montaje de mesas para todo tipo de servicios.
Instrucciones para el personal
- 1.4. Distribución y coordinación del personal de restaurante-bar para los diferentes procesos (Mise en Place, servicio y postservicio)
- 1.5. Mantenimiento y adecuación de instalaciones, equipos, géneros y materias primas para un posterior servicio

1.1. Control de las instalaciones

La ordenación turística de restaurantes en España estaba legislada por la Orden de 17 de marzo de 1965, la cual fue derogada posteriormente por el Real Decreto 39/2010 de 15 de enero.

Tras revisiones que tuvieron lugar, se adoptaron normas de ordenación por cada comunidad autónoma, todas ellas conforme a la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de Diciembre de 2006.

(Podrás consultar la directiva 2006/123/CE del parlamento europeo y del consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior, en la web del Boletín Oficial del Estado: www.boe.es)

A continuación se van a exponer los diferentes puntos a tener en cuenta dentro de un restaurante:

– *Características derivadas del tipo de restaurante*

En primer lugar hay que tener en cuenta que hay que distinguir entre restaurante, cafetería, etc.

El establecimiento debe tener una cocina en la que se elaboren los platos así como un salón o comedor en el cual se va a prestar el servicio. Además debe tener una carta en la que el cliente pueda ver todos los platos de los que dispone el establecimiento así como las diversas bebidas que ofrezca.

Por lo general, se prestan servicios tanto de almuerzos como de cenas, pero no hay que olvidar que hay establecimientos que también ofrecen desayunos y meriendas, como es el caso de las cafeterías.

– *La superficie del establecimiento*

La superficie del establecimiento es muy variable. De esta forma podemos encontrar establecimientos con grandes salones, que dispongan de bodega, que cuenten entre sus empleados con un somelier, que ofrezcan un servicio de aparcamiento, que dispongan de menús degustación y por supuesto en función de todo ello se establecerá un precio diferente.

Por una parte está la zona en la que se sirve al cliente, es decir, el salón o sala y en la que se encuentran todas las mesas dispuestas. Por otra parte está la zona en la que se encuentran los empleados que se encargan de servir a los clientes.

Por otra parte, nos encontramos con la zona de aseos, habitación destinada a los utensilios de limpieza, y el recibidor para los clientes así como también se puede encontrar una zona en la que los clientes puedan esperar mientras son atendidos.

Por último, nos encontramos con la zona en la que se encuentra la cocina. En ella se encuentran la zona de comida caliente, comida fría, los fregaderos, las cámaras en las que se guardan todos los alimentos, la zona destinada para la basura, etc.

Está claro que dependiendo del tipo de restaurante y de la categoría estas zonas y servicios serán diferentes. Es por ello que habrá que tener en cuenta si el restaurante es uno de tipo tradicional o si está dedicado a eventos o a servicio de buffet. Aquí hay que hacer referencia al Real Decreto 486/1997 publicado en el BOE número 97 de 23 de abril de 1997 por el que se establecen las disposiciones mínimas de salud y seguridad en los lugares del trabajo.

A continuación se expone en *anexo III* en el cual se hace referencia al ambiente.

ANEXO III

Condiciones ambientales de los lugares de trabajo

1. La exposición a las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no debe suponer un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.
2. Asimismo, y en la medida de lo posible, las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no deben constituir una fuente de incomodidad o molestia para los trabajadores. A tal efecto, deberán evitarse las tempe-

raturas y las humedades extremas, los cambios bruscos de temperatura, las corrientes de aire molestas, los olores desagradables, la irradiación excesiva y, en particular, la radiación solar a través de ventanas, luces o tabiques acristalados.

3. En los locales de trabajo cerrados deberán cumplirse, en particular, las siguientes condiciones:

- a) La temperatura de los locales donde se realicen trabajos sedentarios propios de oficinas o similares estará comprendida entre 17 y 27 °C. La temperatura de los locales donde se realicen trabajos ligeros estará comprendida entre 14 y 25 °C.
- b) La humedad relativa estará comprendida entre el 30 y el 70 por 100, excepto en los locales donde existan riesgos por electricidad estática en los que el límite inferior será el 50 por 100.
- c) Los trabajadores no deberán estar expuestos de forma frecuente o continuada a corrientes de aire cuya velocidad exceda los siguientes límites:
 - › Trabajos en ambientes no calurosos: 0,25 m/s.
 - › Trabajos sedentarios en ambientes calurosos: 0,5 m/s.
 - › Trabajos no sedentarios en ambientes calurosos: 0,75 m/s.

Estos límites no se aplicarán a las corrientes de aire expresamente utilizadas para evitar el estrés en exposiciones intensas al calor, ni a las corrientes de aire acondicionado, para las que el límite será de 0,25 m/s en el caso de trabajos sedentarios y 0,35 m/s en los de más casos.

- d) Sin perjuicio de lo dispuesto en relación a la ventilación de determinados locales en el Real Decreto 1618/1980, de 4 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de calefacción, climatización y agua caliente sanitaria, la renovación mínima del aire de los locales de trabajo, será de 30 metros cúbicos de aire limpio por hora y trabajador, en el caso de trabajos sedentarios en ambientes no calurosos ni contaminados por humo de tabaco y de 50 metros cúbicos, en los casos restantes, a fin de evitar el ambiente viciado y los olores desagradables.

- e) El sistema de ventilación empleado y, en particular, la distribución de las entradas de aire limpio y salidas de aire viciado, deberán asegurar una efectiva renovación del aire del local de trabajo.
- 4. A efectos de la aplicación de lo establecido en el apartado anterior deberán tenerse en cuenta las limitaciones o condicionantes que puedan imponer, en cada caso, las características particulares del propio lugar de trabajo, de los procesos u operaciones que se desarrollen en él y del clima de la zona en la que esté ubicado. En cualquier caso, el aislamiento térmico de los locales cerrados debe adecuarse a las condiciones climáticas propias del lugar.
- 5. En los lugares de trabajo al aire libre y en los locales de trabajo que, por la actividad desarrollada, no puedan quedar cerrados, deberán tomarse medidas para que los trabajadores puedan protegerse, en la medida de lo posible, de las inclemencias del tiempo.



Restaurante con mesas en el exterior

6. Las condiciones ambientales de los locales de descanso, de los locales para el personal de guardia, de los servicios higiénicos, de los comedores y de los locales de primeros auxilios deberán responder al uso específico de estos locales y ajustarse, en todo caso, a lo dispuesto en el apartado 3.

Limitación de temperatura

1. Esta Instrucción Técnica 3.8 será de aplicación a todos los edificios y locales incluidos en el apartado dos, tanto a los nuevos como a los existentes, independientemente de la reglamentación que sobre instalaciones térmicas de los edificios le hubiera sido de aplicación para su ejecución.
2. Por razones de ahorro energético se limitarán las condiciones de temperatura en el interior de los establecimientos habitables que estén acondicionados situados en los edificios y locales destinados a los siguientes usos:
 - a) Administrativo.
 - b) Comercial: tiendas, supermercados, grandes almacenes, centros comerciales y similares.
 - c) Pública concurrencia:
 - › Culturales: teatros, cines, auditorios, centros de congresos, salas de exposiciones y similares.
 - › Establecimientos de espectáculos públicos y actividades recreativas.
 - › Restauración: bares, restaurantes y cafeterías.
 - › Transporte de personas: estaciones y aeropuertos.

A los efectos de definir los usos anteriores se utilizarán las definiciones recogidas en el Código Técnico de la Edificación, documento básico SI - Seguridad en caso de incendio. Se considera recinto al espacio del edificio limitado por cerramientos, particiones o cualquier otro elemento separador.

Valores límite de las temperaturas del aire

1. La temperatura del aire en los recintos habitables acondicionados que se indican en la I.T. 3.8.1 apartado 2 se limitará a los siguientes valores:
 - a) La temperatura del aire en los recintos calefactados no será superior a 21 °C, cuando para ello se requiera consumo de energía convencional para la generación de calor por parte del sistema de calefacción.

- b) La temperatura del aire en los recintos refrigerados no será inferior a 26 °C, cuando para ello se requiera consumo de energía convencional para la generación de frío por parte del sistema de refrigeración.
 - c) Las condiciones de temperatura anteriores estarán referidas al mantenimiento de una humedad relativa comprendida entre el 30% y el 70%.
- 2. Cuando no sea preciso aportar energía para el calentamiento o enfriamiento del aire los valores se regirán exclusivamente por criterios de confort según los requisitos de la IT 1.1.4.1.2.
 - 3. Las limitaciones de temperatura de los apartados 1 y 2, se entenderán sin perjuicio de lo establecido en el anexo III del Real Decreto 486/1997 de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.



Imagen de un aire acondicionado

No tendrán que cumplir dichas limitaciones de temperatura aquellos recintos que justifiquen la necesidad de mantener condiciones ambientales especiales o dispongan de una normativa específica que así lo establezca.

La **limpieza**, viene recogida en el anexo II:

ANEXO II

Orden, limpieza y mantenimiento

1. Las zonas de paso, salidas y vías de circulación de los lugares de trabajo y, en especial, las salidas y vías de circulación previstas para la evacuación en casos de emergencia, deberán permanecer libres de obstáculos de forma que sea posible utilizarlas sin dificultades en todo momento.
2. Los lugares de trabajo, incluidos los locales de servicio, y sus respectivos equipos e instalaciones, se limpiarán periódicamente y siempre que sea necesario para mantenerlos en todo momento en condiciones higiénicas adecuadas. A tal fin, las características de los suelos, techos y paredes serán tales que permitan dicha limpieza y mantenimiento.



Limpieza de fogones utilizando guantes

Se eliminarán con rapidez los desperdicios, las manchas de grasa, los residuos de sustancias peligrosas y demás productos residuales que puedan originar accidentes o contaminar el ambiente de trabajo.

3. Las operaciones de limpieza no deberán constituir por si mismas una fuente de riesgo para los trabajadores que las efectúen o para terceros, realizándose a tal fin en los momentos, de la forma y con los medios más adecuados.
4. Los lugares de trabajo y, en particular, sus instalaciones, deberán ser objeto de un mantenimiento periódico, de forma que sus condiciones de funcionamiento satisfagan siempre las especificaciones del proyecto, subsanándose con rapidez las deficiencias que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores.

Si se utiliza una instalación de ventilación, deberá mantenerse en buen estado de funcionamiento y un sistema de control deberá indicar toda avería siempre que sea necesario para la salud de los trabajadores.

En el caso de las instalaciones de protección, el mantenimiento deberá incluir el control de su funcionamiento.

La **iluminación**. Se recoge en el anexo IV

ANEXO IV

Iluminación de los lugares de trabajo

1. La iluminación de cada zona o parte de un lugar de trabajo deberá adaptarse a las características de la actividad que se efectúe en ella, teniendo en cuenta:
 - a) Los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores dependientes de las condiciones de visibilidad.
 - b) Las exigencias visuales de las tareas desarrolladas.
2. Siempre que sea posible, los lugares de trabajo tendrán una iluminación natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la primera, por sí sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas. En tales casos se utilizará preferentemente la iluminación artificial general, complementada a su vez con una localizada cuando en zonas concretas se requieran niveles de iluminación elevados.
3. Los niveles mínimos de iluminación de los lugares de trabajo serán los establecidos en la siguiente tabla:

Zona o parte del lugar de trabajo (*) Nivel mínimo de iluminación (lux)	
Zonas donde se ejecuten tareas con:	
1.º Bajas exigencias visuales	100
2.º Exigencias visuales moderadas	200
3.º Exigencias visuales altas	500
4.º Exigencias visuales muy altas	1.000
Áreas o locales de uso ocasional	50
Áreas o locales de uso habitual	100
Vías de circulación de uso ocasional	25
Vías de circulación de uso habitual	50

() El nivel de iluminación de una zona en la que se ejecute una tarea se medirá a la altura donde ésta se realice; en el caso de zonas de uso general a 85 cm. del suelo y en el de las vías de circulación a nivel del suelo.*

Estos niveles mínimos deberán duplicarse cuando concurren las siguientes circunstancias:

- a) En las áreas o locales de uso general y en las vías de circulación, cuando por sus características, estado u ocupación, existan riesgos apreciables de caídas, choques u otros accidentes.
- b) En las zonas donde se efectúen tareas, cuando un error de apreciación visual durante la realización de las mismas pueda suponer un peligro para el trabajador que las ejecuta o para terceros o cuando el contraste de luminancias o de color entre el objeto a visualizar y el fondo sobre el que se encuentra sea muy débil.

No obstante lo señalado en los párrafos anteriores, estos límites no serán aplicables en aquellas actividades cuya naturaleza lo impida.

4. La iluminación de los lugares de trabajo deberá cumplir, además, en cuanto a su distribución y otras características, las siguientes condiciones:

- a) La distribución de los niveles de iluminación será lo más uniforme posible.
 - b) Se procurará mantener unos niveles y contrastes de luminancia adecuados a las exigencias visuales de la tarea, evitando variaciones bruscas de luminancia dentro de la zona de operación y entre ésta y sus alrededores.
 - c) Se evitarán los deslumbramientos directos producidos por la luz solar o por fuentes de luz artificial de alta luminancia. En ningún caso éstas se colocarán sin protección en el campo visual del trabajador.
 - d) Se evitarán, asimismo, los deslumbramientos indirectos producidos por superficies reflectantes situadas en la zona de operación o sus proximidades.
 - e) No se utilizarán sistemas o fuentes de luz que perjudiquen la percepción de los contrastes, de la profundidad o de la distancia entre objetos en la zona de trabajo, que produzcan una impresión visual de intermitencia o que puedan dar lugar a efectos estroboscópicos.
5. Los lugares de trabajo, o parte de los mismos, en los que un fallo del alumbrado normal suponga un riesgo para la seguridad de los trabajadores dispondrán de un alumbrado de emergencia de evacuación y de seguridad.
6. Los sistemas de iluminación utilizados no deben originar riesgos eléctricos, de incendio o de explosión, cumpliendo, a tal efecto, lo dispuesto en la normativa específica vigente.

(Podrás ampliar información sobre el Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, en la web del Boletín Oficial del Estado: www.boe.es)

Ventilación



La ventilación viene regulada por el *reglamento de instalaciones térmicas (RITE)* en los edificios del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
