

Camarero servicio de bar

Elaborado por:

Alejandro Ballesteros Gozalo, Ildefonso Denia Valera,

Cristina Guerrero Moreno, José Antonio Jiménez Jiménez

EDITORIAL ELEARNING

Edición 3.1

ISBN: 978-84-17172-87-9

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.

ÍNDICE GENERAL CAMARERO SERVICIO BAR

BLOQUE I

TEMA 1. LA RESTAURACIÓN

1.1. Conceptos generales	1
1.2. Evolución del sector de la restauración	2
1.2.1. Restaurantes.	2
1.2.2. Cafeterías.	4
1.2.3. Cafés-bares	4
1.3. Definición y clasificación de los establecimientos de restauración	5
1.3.1. Definición de restaurantes	5
1.3.2. Clasificación de los restaurantes	6
1.3.3. Definición de cafeterías	7
1.3.4. Clasificación de las cafeterías	7
1.4. Organización de los restaurantes	8
1.4.1. Departamentos del restaurante	8
Ideas clave	11
Autoevaluación del Tema 1	12

TEMA 2. LA BRIGADA

2.1. La brigada	14
2.2. El servicio de mostrador. Clases y características	17
2.3. Los uniformes	18
Ideas clave	23
Autoevaluación del Tema 2	24

TEMA 3. LA MISE EN PLACE. PROTOCOLO. LA COMANDA

3.1. La mise en place	25
3.2. Desarrollo del servicio en el comedor	33
3.2.1. Toma de la comanda	34
3.2.2. Servicio al cliente	34
3.2.3. Presentación de la factura y despedida del cliente .	35
3.3. Tipos de servicio	35
3.4. Normas de protocolo	37
3.4.1. Normas generales de servicio en el comedor .	38
3.5. Servicio de vinos y licores	40
3.6. La mise en place del bar	42
3.7. El servicio en la barra o mostrador	45
3.8. Estudio de tiempos, recorridos y procesos	46
3.9. Control de calidad	47
3.10. La comanda	49
3.10.1. El proceso de toma de comanda	51
Ideas clave	59
Autoevaluación del Tema 3	60

TEMA 4. EL MOBILIARIO Y EL MATERIAL DE TRABAJO

4.1. El mobiliario principal y el auxiliar	60
4.1.1. Mobiliario destinado al uso de los clientes	61
4.1.2. Mobiliario auxiliar destinado al servicio	63
4.2. El material de trabajo	69
4.3. Instalaciones y maquinaria de bar	75
4.4. Nuevas tecnologías	81
Ideas clave	85
Autoevaluación del Tema 4	86

TEMA 5. SALSAS EMPLEADAS EN EL BAR O LA CAFETERÍA

5.1. Salsas	85
5.1.1. Salsas que se pueden preparar en el establecimiento	85
5.1.2. Salsas que se pueden encontrar y adquirir en el mercado	88
5.2. Otros condimentos	89
5.3. El aceite	91
Ideas clave	98
Autoevaluación del Tema 5	99

TEMA 6. SERVICIO DE BEBIDAS, APERITIVOS Y PLATOS COMBINADOS

6.1. Introducción	97
6.2. Servicio en la barra	98
6.3. El servicio en las mesas	99
6.4. Servicio de aperitivos	99
6.5. Servicio de plancha	100
6.6. Condiciones básicas de los alimentos en el bar	104
Ideas clave	110
Autoevaluación del Tema 6	111

TEMA 7. LA COCTELERÍA

7.1. Introducción	109
7.2. Útiles necesarios en coctelería	110

7.3. La estación central	111
7.4. Elaboración de los cócteles	112
7.5. Elaboración de los cócteles en vaso mezclador	115
7.6. Series de coctelería	116
7.7. Los vasos de cocktail	120
7.8. Recetario básico de coctelería	122
Ideas clave	144
Autoevaluación del Tema 7	145

TEMA 8. LOS VINOS

8.1. Vinos	143
8.2. Las uvas y sus componentes	145
8.3. Fermentación de la uva y composición del vino	147
8.4. Generalidades en la elaboración y clasificación del vino	151
8.5. Definición de cada tipo de vino	157
8.6. Elaboración y crianza del vino	160
8.7. Crianza de los vinos	167
8.8. Crianza de los vinos espumosos	173
8.9. Servicio de los vinos	177
Ideas clave	185
Autoevaluación del Tema 8	186

ÍNDICE GENERAL CAMARERO SERVICIO BAR

BLOQUE II

TEMA 9. AGUARDIENTES, LICORES Y OTRAS BEBIDAS ALCOHÓLICAS

9.1. Introducción: breve historia de la destilación	184
9.2. Elaboración de licores y aguardientes	187
9.3. Tipos de aguardiente y licor	189
9.3.1. El Brandy de Jerez	191
9.3.2. El brandy del Penedés	193
9.3.3. El coñac	196
9.3.4. El Armagnac	200
9.3.5. Otros aguardientes de vino	203
9.3.6. Los aguardientes de residuos de uva o de vino . .	204
9.3.7. El Calvados	207
9.3.8. El applejack	210
9.4. Licores	210
9.4.1. Tipos	212
9.5. Relación de licores	230
9.6. Otras bebidas	234
9.7. Servicio de vinos y licores espirituosos	236
Ideas clave	244
Autoevaluación del Tema 9	246

TEMA 10. BEBIDAS NO ALCOHÓLICAS

10.1. El café	242
10.1.1. Clases de café	244

10.1.2. Elaboración y servicio del café	245
10.2. El té	248
10.2.1. Variedades de té y procedencias	249
10.2.2. Elaboración y servicio del té	250
10.3. Otras infusiones	252
10.4. El cacao	253
10.5. Zumos	254
10.6. Refrescos	255
Ideas clave	264
Autoevaluación del Tema 10	265

TEMA 11. SEMIFRIOS Y HELADOS

11.1. Introducción	260
11.2. Semifrío	261
11.2.1. Espumas	262
11.2.2. Bavaroises y Carlotas	272
11.3. Helados	276
11.3.1. Granizados	281
11.3.2. Sorbetes	282
11.3.3. Helados	283
11.3.4. Recetario básico	285
11.3.5. Batidos	286
Ideas clave	297
Autoevaluación del Tema 11	298

TEMA 12. FACTURACIÓN Y COBRO

12.1. El proceso de facturación	294
---------------------------------------	-----

12.2. Liquidaciones	298
12.3. Caja del día	298
12.4. Diario de producción e informe de ventas.	299
12.5. La comanda	300
Ideas clave	309
Autoevaluación del Tema 12	310

TEMA 13. ATENCIÓN AL CLIENTE

13.1. Características esenciales de la empresa de servicios	305
13.2. Tipología de clientes según las circunstancias y los caracteres	307
13.3. El personal	308
13.4. La comunicación	309
13.4.1. Comunicación verbal	311
13.4.2. Comunicación no verbal	313
13.5. Normas de atención al cliente	313
13.6. La protección de usuarios y consumidores	317
13.7. Reclamaciones y quejas: tratamiento	341
13.8. Las resoluciones	346
Ideas clave	357
Autoevaluación del Tema 13	358

TEMA 14. REGLAMENTACIÓN ESPAÑOLA EN RESTAURACIÓN

14.1. Legislación estatal	352
-------------------------------------	-----

14.2. Derechos y Obligaciones del usuario en un local de restauración	354
14.3. Legislación autonómica	357
Ideas clave	369
Autoevaluación del Tema 14	370

TEMA 1 LA RESTAURACIÓN

- 1.1. Conceptos generales
- 1.2. Evolución del sector de la restauración
 - 1.2.1. Restaurantes
 - 1.2.2. Cafeterías
 - 1.2.3. Cafés-bares
- 1.3. Definición y clasificación de los establecimientos de restauración
 - 1.3.1. Definición de restaurantes
 - 1.3.2. Clasificación de los restaurantes
 - 1.3.3. Definición de cafeterías
 - 1.3.4. Clasificación de las cafeterías
- 1.4. Organización de los restaurantes
 - 1.4.1. Departamentos del restaurante

1.1. Conceptos generales

El término "restauración" empezó a utilizarse en España a partir de los años setenta, haciendo referencia a "aquellos establecimientos que se ocupan de proporcionar a los viajeros, tanto españoles como extranjeros, y a los residentes, servicios alimentación y bebidas".



Esta definición tiene un carácter amplio, de modo que engloba a los restaurantes, bares y cafeterías que se puedan considerar tradicionales (es decir, restauración tradicional), como a los establecimientos que han surgido recientemente (y que España, como otros países, ha ido adoptando). Estos establecimientos son los conocidos como establecimientos de neo-restauración: los fast-food, los drug store, los take-away, las creperías, las pizzerías, etc. El término "restauración" procede del francés "restaurant", que servía para referirse a "un alimento que restaura". De ahí se extendió su uso al "establecimiento especializado en la venta de comidas bebidas", y se implantó con esta

acepción en España. El vocablo, pese a no haber sido admitido por la R.A.E, se utiliza en el ramo de la hostelería muy a menudo.

El objetivo principal de la restauración es "satisfacer al cliente excediendo sus expectativas". En el caso de que se tratara de una explotación hotelera, también se pretendería tener una incidencia positiva en la venta del resto de los servicios hoteleros, pudiendo, en ocasiones, sobrepasar en beneficios económicos al resto de la explotación; por el contrario, si el servicio de restauración fuese negativo, esto revertiría en parte las cualidades positivas que tuviera el establecimiento hostelero.

1.2. Evolución del sector de la restauración

Debido a la incorporación de la ciencia y la tecnología modernas, se necesita una nomenclatura más precisa, pues la que existe no parece ser muy correcta para definir conceptos novedosos.

El ramo de la restauración, en líneas generales, se divide en tres grupos o sectores, que se corresponden con los siguientes tipos de establecimientos: restaurantes, cafeterías y cafés-bares.

1.2.1. Restaurantes

Los establecimientos denominados restaurantes representan, dentro del sector de la restauración, uno de los grupos más importantes, no sólo debido al número de establecimientos existentes sino también al número de plazas ofertadas.

Para entender la evolución que han experimentado en España estos establecimientos, existen estadísticas por medio de las cuales se pueden establecer comparativas.

Se ha pasado de un total de 14323 restaurantes en 1970 a 53099 en 1992, es decir, se ha multiplicado por 3,7 en dicho período. En lo que se refiere al número de plazas, el aumento ha sido incluso algo mayor; de alrededor de 753000 plazas ofertadas en 1970, se ha pasado a unas 2875000 plazas en 1992, lo que indica que se ha multiplicado por 3,8. En lo que se refiere a la distribución de los restaurantes por categorías, en 1992 los establecimientos de lujo, primera y segunda categoría (cinco, cuatro y tres tenedores respectivamente) representan

únicamente el 3,47% del total, mientras que los establecimientos de tercera y cuarta categoría (dos y un tenedor, respectivamente) suponen el 96,39 %, siendo además estos porcentajes muy similares a los de la distribución de plazas por categorías. La dimensión media (tamaño medio de los restaurantes expresado en número de plazas) más alta corresponde a los establecimientos de segunda categoría, con 73,3 plazas, si bien históricamente siempre han sido los restaurantes de lujo y primera los que tenían una mayor dimensión.

De todo esto se infiere que hay unas tendencias que afectan al sector:

- Se ha producido una disminución relativa de los establecimientos de categoría superior (lujo, primera y segunda) que pasan de suponer un 10,72 % del total en 1970 al 3,47% en 1992, aunque esto no implique un merma en cuanto a la calidad en la prestación del servicio o del producto, sino que se trata, más bien, de una política de los establecimientos para pagar menos impuestos.
- Ha aumentado notablemente el número de los establecimientos de categoría inferior (tercera y cuarta), que del 89,28 % en 1970 pasan al 95,52% en 1992, lo que significa que han pasado a ocupar un espacio dejado por los establecimientos de categoría superior.
- Hasta 1980 se produjo un aumento general de la dimensión media de los establecimientos, y desde entonces se mantuvo estable hasta 1990, momento a partir del cual se produce un cambio en la tendencia, más apreciable en los restaurantes de categoría superior.

En España y en el año 1992, se obtuvieron alrededor de 27,8 millones de pesetas de media por restaurante, lo cual representa el 1,45 % del volumen total de la facturación macroeconómica, lo que prueba su relevancia económica en el país.

En 1993 había 467 nuevos restaurantes; en 1994, 594; en 1995, 609; en 1996, 616; en 1997, 619; en 1998, 634; en 1999, 651; en 2000, 699; en 2001, 839; en 2002, 819; en 2003, 975; en 2004, 874; en 2005, 984.

1.2.2. Cafeterías

Este grupo constituye un conjunto importante dentro del sector de la restauración, pese a ser cuantitativamente de menor importancia tanto en número de establecimientos como de plazas en relación a los restaurantes. Por otra parte, su expansión ha sido similar a la de los restaurantes, es decir, en torno al 266% en el periodo comprendido entre 1975 y 1992.

- Los establecimientos que más abundan son los de categoría inferior (una taza), representando el 86,5 % del total frente al 10 % y al 3,49% de las categorías de dos y tres tazas, respectivamente.
- A partir de 1992 se ha desacelerado el crecimiento de los establecimientos (cafeterías) de categoría inferior en relación a los de categoría superior.
- La tendencia en el número de plazas ha sido muy similar a partir de dicho año.
- La dimensión media de las cafeterías ha sufrido una disminución constante, pasando de 68,6 plazas en 1975 a 61 plazas en 1992.

En 1993 había 103 nuevas cafeterías; en 1994, 141; en 1995, 144; en 1996, 143; en 1997, 149; en 1998, 156; en 1999, 158 ; en 2000, 170 ; en 2001, 218 ; en 2002, 214 ; en 2003, 264 ; en 2004, 274; en 2005, 258.

1.2.3. Cafés-bares

Este grupo se caracteriza por reunir el mayor número de establecimientos del sector, alcanzando en 1992 la cifra de 174360. El ritmo de evolución de este grupo ha sido, sin embargo, mucho menos acelerado que el de otros grupos.

En España había 602 nuevos bares en 1993; en 1994, 782; en 1995, 789 ; en 1996 ,770 ; en 1997, 777: en 1998, 789 ; en 1999, 802 ; en 2000, 866; en 2001, 981; en 2002, 1031; en 2003, 1128; en 2004, 1139; en 2005, 1172.



1.3. Definición y clasificación de los establecimientos de restauración

En el ramo de la restauración existen tres sectores o subsectores, como son los restaurantes, cafeterías y cafés-bares, con diferencias en cuanto a la legislación que los regula y las características propias de cada sector.

1.3.1. Definición de restaurantes

Hasta Febrero de 2010, fecha en que el RD 39/2010 derogó cuatro antiguos decretos, todavía vigentes, que regulaban el sector turístico en España, los restaurantes estaban definidos de la siguiente forma: "aquellos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local". Una vez derogadas todas estas leyes y ordenanzas ministeriales, les corresponde a las CC.AA. con competencias en Turismo, hacerse cargo de la promulgación de normativas que llenen ese vacío siguiendo, usualmente directivas europeas. (De hecho la mayoría de ellas ya tienen sus propias legislaciones que adoptan estas normativas o las modifican, por lo que la derogación no causa un efecto inmediato).

En la actualidad, pocas son la CC.AA. que han elaborado clasificaciones de establecimientos hosteleros, y algunas, como la comunidad canaria, han optado por modelos parecidos a los establecidos en las leyes derogadas. Es de esperar que cada territorio legisle en base a sus propias características. Un ejemplo de ello es Castilla y León, en cuya Ley de turismo aprobada en Noviembre de 2010, establece hasta cinco categorías de alojamientos rurales.

Al ser tan amplia la definición de restaurante, podría creerse que lo son todos aquellos establecimientos que sirven comidas y bebidas al público. Se excluyen, sin embargo, de esta definición:

- Las cafeterías, que estarán sujetas a lo dispuesto en su ordenación específica.
- Los comedores universitarios, las cantinas escolares, los comedores para trabajadores de una empresa, así como todo establecimiento dedicado únicamente a servir comidas y bebidas a contingentes particulares.
- Los servicios de comidas y bebidas facilitados en los establecimientos hoteleros tanto a sus huéspedes como al público en general, los

cuales estarán sujetos a lo dispuesto para los mismos en las normas vigentes para la industria hotelera. No obstante, los restaurantes, cualquiera que sea su denominación, explotados con independencia del servicio de comedor por un establecimiento hotelero, quedarán sujetos a las prescripciones de esta ordenación, aun cuando se encuentren situados en el mismo edificio.

Además de las excepciones anteriormente citadas, habría que hacer una alusión especial a los restaurantes de los hoteles, pues se rigen por las normas concretas para los establecimientos hoteleros, excepto cuando se exploren de manera independiente del hotel. Por otra parte, la legislación establece que tampoco se consideran como restaurantes (aunque se acojan a ciertas normas de su ordenación): los servicios de restaurante en ferrocarril o nave; y los establecimientos que sirvan al público mediante precio, para su consumición en el mismo local, además de bebidas, aperitivos, tapas, raciones, bocadillos u otros alimentos, ya que esto corresponde principalmente a la oferta de los bares, que no se consideran restaurantes.

1.3.2. Clasificación de los restaurantes

Los restaurantes se clasificarán en las categorías de 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 (según la ordenación turística de restaurantes).

En el exterior de los establecimientos, en la propaganda impresa, en las cartas y menús y en las facturas se consignará, de forma que no queden dudas, la categoría asignada por la Dirección General de Empresas y Actividades Turísticas o, en su caso, la provisional otorgada por la Delegación Provincial de Turismo, mediante el distintivo que corresponda.

Los restaurantes pertenecientes a establecimientos hoteleros ostentan la misma clasificación que el hotel, siempre y cuando no se exploren con independencia de éste, en cuyo caso se clasifican según estas normas. Esta clasificación en categorías no es la única. Así pues, los restaurantes se pueden organizar atendiendo a diversos criterios: según el tipo de explotación (individual, cadena de restaurantes, mixta -franquicias-), según el tipo de cocina (cocina nacional -andaluza, castellana, vasca, catalana, gallega-, cocina internacional -francesa, mexicana, italiana, china, marroquí, griega, tailandesa, etc.), según su dimensión (grandes, medianos y pequeños), según su tipo de servicio (tradicional, autoservicio -en línea, free-flow).

1.3.3. Definición de cafeterías

La ordenación turística de cafeterías establece que "en el concepto de cafetería, quedan comprendidos aquellos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que, además de helados, batidos, refrescos, infusiones y bebidas en general, sirvan al público, mediante precio, principalmente en la barra o mostrador, y a cualquier hora, dentro de las que permanezca abierto el establecimiento, platos fríos y calientes, simples o combinados, confeccionados de ordinario a la plancha para un refrigerio rápido.



Quedan excluidos, sin embargo, del ámbito de aplicación de las presentes normas, aquellos establecimientos que teniendo la consideración de cafeterías, presten servicios únicamente a contingentes particulares y no al público en general.

Hay una serie de características que definen a las cafeterías frente a los restaurantes:

- El servicio se realiza principalmente en la barra o mostrador.
- El horario de servicio de comidas se prolonga durante todo el tiempo en que permanece abierto el establecimiento.
- Los platos que se sirven suelen ser de elaboración sencilla (a la plancha, por ejemplo).
- No es un requisito imprescindible el que el cliente tenga que consumir algún tipo de alimento, sino que puede limitarse a bebidas, cafés, infusiones, etc.

1.3.4. Clasificación de las cafeterías

Siguiendo con el artículo anterior (ya derogado), las cafeterías se clasifican en las categorías de "especial", "primera" y "segunda", cuyos distintivos serán, respectivamente, tres tazas, dos tazas y una taza. En el exterior de los establecimientos, en la propaganda impresa, en las cartas y en las facturas se consignará, de forma que no deje lugar a duda, la categoría asignada por la oficina pública correspondiente. En la actualidad, las normativas autonómicas suelen simplificar esta categoría, y en la mayoría de ellas sólo se consideran dos, o incluso una categoría única.

En cuanto al subsector de cafés-bares, no existe una legislación específica, agrupándose todos los establecimientos en una única categoría. Para el estudio de la organización, el funcionamiento y el personal, se contemplarán exclusivamente los establecimientos denominados de "restauración tradicional", por ser los más representativos dentro del sector de la restauración en España, y especialmente en los restaurantes.

1.4. Organización de los restaurantes

Al igual que otras empresas, los restaurantes disponen de una organización formal, entendiendo como tal la división en departamentos, a los cuales se les asigna una serie de tareas y competencias. Esta organización por departamentos es la más aceptada dentro de las empresas de restauración, ya que permite asignar a cada departamento una serie de misiones que tiene que realizar, distinguiendo claramente entre los distintos procesos que intervienen en la restauración (administración, almacenamiento, preelaboración, cocinado y servicio).

1.4.1. Departamentos del restaurante

Los restaurantes se dividen habitualmente en cuatro departamentos: administración-contabilidad, compras-almacenamiento (economato y bodega), cocina y sala o comedor. Al frente de cada uno de estos departamentos se sitúa un "jefe de departamento", que es el responsable de su buena marcha y funcionamiento ante la dirección del establecimiento. Esta división en cuatro departamentos depende en gran medida de la dimensión, la categoría y el tipo de establecimiento, pero básicamente todos los restaurantes distinguen estas cuatro áreas.

- El departamento de administración-contabilidad es el encargado de todo el control administrativo del restaurante, entendiendo como tal la gestión de nóminas, impuestos, contabilidad, cobros, el control y pago a proveedores, etc. Normalmente este departamento suele ser, junto con compras-almacenamiento, el que menos personal necesita, e incluso en algunos restaurantes es el propietario quien se encarga de realizar sus funciones, contratando a empresas externas (por ejemplo, gestorías) para la realización de determinadas tareas (nóminas, seguridad social, impuestos, etc.).

- El departamento de compras-almacenamiento es el responsable de la elección de proveedores, pedidos, recepción de mercancías, almacenamiento y distribución de los productos al resto de los departamentos. En algunos casos, como ocurre con el departamento de administración, es el propietario quien se encarga de la elección de proveedores y de las compras, existiendo entonces un departamento denominado "economato y bodega", que es responsable de la recepción, almacenamiento y distribución de los géneros. Dentro de este departamento se distinguen:
 - ✓ Economato: encargado del almacenaje, control de existencias y distribución de los productos no perecederos.
 - ✓ Bodega: tiene las mismas funciones que el economato pero referidas a vinos, licores y demás bebidas que se sirvan en el establecimiento.
- El departamento de cocina es el encargado de la elaboración y presentación de los géneros que serán consumidos por el cliente. Es, junto con el departamento de comedor, el de más importancia en cualquier establecimiento de restauración, pues es la razón última por la que los clientes van a un restaurante. Es el departamento que más instalaciones fijas requiere. Dentro de él se pueden encontrar varios subdepartamentos:
 - ✓ Cocina caliente: en él se encargan de cocinar los productos. Es el subdepartamento más grande de la cocina y en el que trabajan mayor número de personas.
 - ✓ Cuarto frío: es el responsable de conservar los géneros perecederos, limpiar, arreglar, racionar y almacenar los géneros en crudo a los demás subdepartamentos, así como elaborar determinados platos y salsas frías, o decorar los platos. De este departamento depende, por lo común, las cámaras frigoríficas (antecámara de refrigeración y cámara de congelación) y los almacenes de verduras y frutas.
 - ✓ Pastelería: su cometido es el de elaborar los postres y determinadas masas (con levadura, masa madre,



hojaldres) que posteriormente se van a utilizar en la cocina caliente.

- ✓ Plonge: es el lugar en el que se limpian y guardan los utensilios utilizados en cocina.
- ✓ Fregaderos de vajilla: se encargan de la limpieza y conservación de la vajilla, cristalería y loza del establecimiento. En algunos establecimientos este subdepartamento se llama "platería".
- El departamento de sala o comedor es el responsable de la acogida, recepción y servicio a los clientes del restaurante, así como de tomar las reservas. De la profesionalidad y buen hacer del personal de sala, al igual que el personal del departamento de cocina, depende el éxito de un restaurante. En los restaurantes de cierta categoría en particular, el cliente espera un excelente servicio además. El personal de sala, al realizar su trabajo de cara al cliente, debe actuar siempre de un modo correcto.