

UF0058: Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio

Este manual es propiedad de:

EDITORIAL ELEARNING S.L.

Elaborado por: Equipo Editorial.

ISBN: 978-84-17446-21-5

DEPÓSITO LEGAL: MA 1584-2013

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

Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio

UD1. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento

1.1. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos..	7
1.1.1. Tipos de restaurantes	9
1.2. Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento	13
1.2.1. Aptitudes y actitudes	14
1.2.2. Principios funcionales de un restaurante	15
1.2.3. Normas de conducta	15
1.2.4. Normas de higiene personal.....	18
1.2.5. Funciones	19

UD2. Los establecimientos de servicios a colectividades

2.1. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes clases	33
2.2. Competencias básicas de los distintos tipos de profesionales de estos establecimientos	37

UD3. Utilización de la maquinaria, equipos, útiles y menaje propios del área de restaurante

3.1. Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones	49
3.1.1. El mobiliario principal y el auxiliar	49
3.1.2. Materiales de trabajo	54

3.2. Ubicación y distribución	62
3.3. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación característicos.....	64
3.4. Aplicación de normas de mantenimiento de uso, control y prevención de accidentes	65
3.4.1. Mantenimiento de uso	66
3.4.2. Riesgos y control	66
3.4.3. Técnicas de prevención.....	68

UD4. Desarrollo del preservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas

4.1. Proceso y secuencia de operaciones más importantes.....	79
4.2. Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías.....	81
4.2.1. Previsiones y actuación en caso de anomalías	81
4.3. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material según tipo de servicio	83
4.4. Formalización de la documentación necesaria.....	84
4.5. Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas	86
4.5.1. Repaso y preparación del material de servicio	87
4.5.2. Montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo	91
4.5.3. Montaje y disposición de mesas y de elementos decorativos y de ambientación según tipo y modalidad de servicio	92
4.5.4. Montaje de servicios tipo bufet, autoservicio o análogos	98

UD1

El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento

- 1.1. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
 - 1.1.1. Tipos de restaurantes
- 1.2. Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento
 - 1.2.1. Aptitudes y actitudes
 - 1.2.2. Principios funcionales de un restaurante
 - 1.2.3. Normas de conducta
 - 1.2.4. Normas de higiene personal
 - 1.2.5. Funciones

|hostelería y turismo

El restaurante representa en la restauración la prestación del servicio de comidas y bebidas en el más amplio sentido de la palabra. Hoy en día, el negocio de la restauración está muy extendido. Así, se pueden encontrar restaurantes en todos los rincones del mundo, tanto en carretera como en plantas bajas de edificios o en el interior de hoteles.

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

Restaurante: aquel establecimiento, cualquiera que sea su denominación, que sirva al público, mediante precio, comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local.



A pesar de lo dicho, la legislación no reconoce como restaurantes a establecimientos que, sin embargo, reúnen las características anteriores. Entre ellos, están:

- Las cafeterías, que tienen su propia regulación.
- 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 explotados con independencia del servicio de comedor por un establecimiento hotelero sí tendrán la consideración de tales, aun cuando se encuentren situados en el mismo edificio.
- Los servicios de restaurante en ferrocarril o nave.
- 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.

Las dependencias imprescindibles que componen un restaurante son las siguientes:

- **Públicas:** salón-comedor, bar o barra, guardarropa (situado cerca del restaurante y provisto de perchas para poder colgar gran cantidad de ropa) y servicios.
- **De servicio:** almacén-bodega, cámaras, cocinas, *plunge* y/o *office* (habitación amplia en la que se realiza el lavado y limpieza de todo el material de mesa y se colocan alacenas con tablas y cajones para colocar la cristalería, la loza, la cubertería, etc.), guardarropa y vestuario de personal, y servicios para el personal.

De todas estas dependencias, sin duda, las dos más importantes para el trabajo en el restaurante son las cocinas y el salón-comedor. De hecho, la distancia entre ambas ha de ser mínima para agilizar ese trabajo. Normalmente, están pared con pared y unidas mediante puertas dobles de vaivén (una para entrada y otra para salida, para evitar posibles choques entre el personal).

El salón-comedor dispondrá del número de mesas que sus dimensiones permitan. Además, se intentará que reúna las siguientes características:

- **Local acogedor.** Tanto la iluminación, el mobiliario, el vestuario del personal, la música (si la hay) como todo el resto de elementos que intervienen en la decoración y la imagen del local deben estar acordes con la filosofía elegida, según los estilos culinarios ofertados y el público al que se dirige.
- **Ventilación.** Para eliminar los olores que eventualmente puedan provenir de la cocina, es obligatorio poseer un sistema de ventilación. Tanto en verano como en invierno, el cliente debe sentirse a gusto mientras come o consume.
- **Ruido.** Hay que recordar una regla fundamental: trabajar en silencio. El silencio y la calma son las bases del confort de un restaurante. Si se incorporan elementos musicales, deben estar acordes en volumen y ritmo con el conjunto armónico de decoración y tipo de servicio.
- **Espacio.** No se deben “sobredimensionar” las posibilidades del local: cada persona necesita su espacio alrededor, y más, cuando se está alimentando.

Existe una serie de parámetros, muy utilizados en los planes de viabilidad económica de los restaurantes, que también ofrecen posibilidades para caracterizar este tipo de establecimientos hosteleros:

- **Emplazamiento geográfico.** Elección de zonas que se consideran interesantes en el presente y a medio plazo, con potencial económico para el negocio: centro ciudad, periferia, zonas especiales de nuevas barriadas, playa, montaña, etc.
- **Infraestructura.** Accesos, distancias con puntos importantes, tanto para los potenciales clientes como para los suministros de proveedores, aparcamiento, redes de fluidos disponibles, servicios municipales disponibles, etc.
- **Estudio de mercado.** Ambiente o entorno de la zona elegida, lo cual definirá los tipos de clientes: hombres de negocio, oficinistas, comensales de paso, comensales estables, estudiantes, obreros, poder adquisitivo de los tipos de clientes, previsión del número de clientes potenciales por día y servicio, etc.
- **Superficie total.** Previsión de la mínima y máxima necesaria para el desenvolvimiento: diafanidad del local, columnas existentes, altura techos, ventanas, acceso a nivel de calle o con escalera, etc.
- **Capacidad.** Número de plazas en la sala-comedor, privados y rotaciones previstas por mesa en restaurantes de degustación, o número de comensales en self-service, buffet, banquetes en restaurantes de nutrición, etc.

- ⌚ **Fijación de la oferta.** En función del tipo de restaurante y servicio a prestar: cocina mediterránea, cocina internacional, cocina regional de especialidades, carta (carta-menú, menú fijo, menú banquetes, self-service, buffet, etc.), desayunos, comidas, cenas y número estimado.

1.1.1. Tipos de restaurantes

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

- ⌚ **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 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. 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.

5 Según el tipo de cocina

La oferta gastronómica de un restaurante también puede determinar la organización del 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...

⌚ Segundo 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 organización 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.
- ⌚ *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.

- ⌚ *Menú numerado.* Se usa en restaurantes de servicio rápido, como en cafeterías. Cada plato tiene un número que lo identifica.
- ⌚ *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.

- ↶ *Menú de la casa.* Es aquel 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 este.

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.

- ↶ *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.

○ Segundo criterio: 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*).

○ Segundo criterio: 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.

○ Segundo criterio: Según su dimensión

Pueden ser grandes, medianos y pequeños.

1.2. Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento

Las competencias del personal de servicio son, como en cualquier otro trabajo, una suma de las aptitudes y actitudes individuales; la capacidad para adaptarse a las normas de comportamiento

de los restaurantes, en general, y de cada uno de ellos, en particular; y la adecuación de cada cual a las funciones que corresponden a su categoría profesional.

1.2.1. Aptitudes y actitudes



Aptitud: es una habilidad que hace “apto” a alguien para una tarea concreta: hace referencia a los conocimientos, la experiencia y las habilidades innatas de la persona, útiles para dicha tarea.

Actitud: es una postura personal hacia cualquier situación y viene determinada por las creencias, la educación, los prejuicios, u otros condicionantes de la personalidad del profesional.

Entre las aptitudes se pueden destacar:

- ⌚ **Aptitudes físicas.** Estas cualidades pueden ser innatas o entrenadas. Entre ellas, destacaríamos como indispensables para la profesión: resistencia para soportar continuos desplazamientos y estar de pie largos períodos; fortaleza para el manejo de las fuentes cargadas de material; ligereza de gestos; buena presencia física; buena salud; habilidades manuales; y facilidad de expresión para el trato con los clientes.
- ⌚ **Aptitudes intelectuales.** Son las adquiridas mediante el estudio y el trabajo. Se consideran imprescindibles un nivel medio de estudios y los idiomas, además de buena memoria, facilidad de expresión y corrección en el lenguaje.
- ⌚ **Aptitudes profesionales:** Son varias las necesarias en el desarrollo de esta profesión, pero destacaremos como más importantes las siguientes:
 - ⌚ Responsabilidad en el trabajo.
 - ⌚ Dominio de sí mismo.
 - ⌚ Sentido del orden.
 - ⌚ Psicología en el trato con los clientes.
 - ⌚ Cortesía y educación con los clientes.
 - ⌚ Amabilidad y simpatía.
 - ⌚ Franqueza.

En cuanto a las actitudes personales hacia la profesión, normalmente son las más difíciles de enseñar o corregir, sobre todo si el trabajador no viene de un entorno familiar dedicado a la Hostelería. Las actitudes adquiridas durante la etapa de aprendizaje de la persona son las que le

marcarán después en su vida. Estas son difíciles de cambiar una vez pasada esa etapa, aunque, con deseos de perfeccionamiento y práctica, se pueden pulir aquellas que no sean muy idóneas para la profesión. Las más destacables son la honradez, la voluntad, el compañerismo, el buen uso de la autoridad, el amor a la profesión, o el espíritu de sacrificio.

1.2.2. Principios funcionales de un restaurante

En un restaurante, como en toda empresa, existen unos principios funcionales que deben ser tenidos en cuenta por todo el personal:

- **Disciplina.** Si la dinámica de la empresa es la adecuada, surge sola. Es algo que hay que cuidar desde la dirección de todos los departamentos, ya que las comparaciones estériles entre trabajadores, al contrario de lo que se pueda pensar, no beneficia a nadie. El trabajador también deberá tener sentido de la disciplina, no solo en relación con sus superiores, sino también en el desarrollo de sus tareas.
- **Orden.** Imprescindible para que el trabajo salga adelante en el tiempo preciso, con puntualidad, y con respuesta inmediata para cualquier contratiempo que pueda surgir.
- **Economía.** Para evitar pérdidas o hacer gastos inútiles, tanto en uso del material como en movimientos innecesarios del personal por las dependencias de la sala.
- **Autoridad.** La persona al cargo de la sala, normalmente el *maître*, debe saber hacer buen uso de ella, ganándose primero el respeto de los camareros a su cargo, para que tomen sus decisiones como estrictamente profesionales y no personales.
- **Jerarquía.** Clasificación del personal según el trabajo y la responsabilidad a cada uno encomendada, hecha según sus conocimientos, habilidades, capacidad y experiencia.

1.2.3. Normas de conducta

Las reglas de conducta y comportamiento que ha de seguir el personal de restaurante pueden clasificarse en tres grupos:

Reglas hacia el cliente

El cliente es el centro de toda la actividad en este tipo de empresas: sin ellos no habría trabajo ni existiría actividad. Por tanto, deberemos proceder siguiendo las pautas de comportamiento que a continuación se destacan para la consecución de un buen servicio:

Ver tabla en la página siguiente:

DECÁLOGO DE ACTITUD HACIA EL CLIENTE

1	Conseguir que el cliente se encuentre a gusto en el establecimiento, atendiéndolo cortésmente, con un comportamiento adecuado y afable.
2	Ser correcto y educado con el cliente, procurándole las atenciones que pueda demandar (siempre según el conocimiento de la psicología del cliente), como acompañarle hasta su mesa, retirarle la silla, ayudarle con los abrigos, etc.
3	Aconsejarle cuando así nos lo solicite, como puede suceder en los casos de indecisión entre varios platos, etc.
4	Ser afable y tener don de gentes; ser jovial e intentar hacer más grata la estancia al cliente.
5	Ser servicial, con ánimo de agradar. Atender al cliente en todas sus apetencias, de forma eficaz, pero sin ceremonial ni servilismo. Hay que evitar un servicio rápido, para no parecer que se está "despachando" y que no se presta la debida atención al cliente.
6	Ser discreto, evitar escuchar conversaciones y mucho menos participar en ellas.
7	Ofrecer un trato a los clientes igual para todos, evitando desagradar a aquellos que puedan sentirse molestos por diferencias en el servicio.
8	Saber guardar las distancias en todo momento, aunque el cliente sea el primero en dar confianzas: se puede mantener esta dentro de los límites de la discreción y la educación.
9	Cuando el personal de servicio tenga que dirigirse al cliente, deberá aprovechar el momento idóneo – como pueden ser las pausas entre la comida o cuando el cliente finalice su conversación – y deberá hacerlo de forma discreta y con un tono de voz suave y educado.
10	Utilizar un lenguaje correcto: la facilidad de expresión es un factor importante.

A ello, se debe añadir algunos consejos más sobre la actitud a observar en la sala, cuando se está a la vista de los clientes:

- Cuidarse los gestos al máximo: no rascarse la nariz, cabeza, orejas, etc.
- No hablar en voz alta o cantar, etc., ya que pueden ser considerados como una falta de respeto.
- No beber, ni, por supuesto, fumar durante el servicio, ya que esto puede significar una falta de educación para con los clientes, además de ofrecer una imagen negativa de la organización del establecimiento.
- Adoptar posturas adecuadas: no tener las manos en los bolsillos, ni apoyarse en las mesas o aparadores, evitar recostarse en las paredes, etc., ya que esto puede ser considerado como falta de interés.

Por último, destacar que es muy del agrado del cliente el ser reconocido y atendido en sus gustos y preferencias (mesa, lugar del comedor, etc.). Para conseguir darle satisfacción en esto es fundamental que el profesional tenga una buena memoria y capacidad de retentiva, con la que asociar el físico con el nombre. En algunos lugares, incluso tienen un histórico de clientes, donde se registran los platos pedidos en otras visitas, sus gustos, alergias (si las tiene), incluso comentarios o detalles captados por el profesional que le atendió.

Reglas hacia los superiores y compañeros

El personal de restaurante debe saber que su trabajo no es individual y aislado. Por el contrario, es fundamental realizarlo en equipo: cada uno es solo un eslabón de la cadena cuyo inicio se encuentra en la cocina y finaliza en el comedor, antes, durante y después del servicio al cliente.

Será, pues, primordial la fluidez del servicio: debe colaborarse al máximo con todos los miembros de la brigada, sin prescindir de la presencia y compostura delante de los clientes. Nunca se deberán “hacer carreras” por parte de los empleados. Las órdenes se darán cuando sea necesario y siempre con discreción: mediante una señal, advertencia con los ojos, etc., evitando levantar la voz o dar gritos.

Valgan los siguientes consejos para mostrar cómo debe ser la relación entre los miembros de la brigada:

- ⌚ Respetar y acatar las decisiones de la persona al cargo en todo momento, por incomprensibles que parezcan; más tarde podrán aclararse en privado o cuando pase el momento de urgencia, que tan frecuente es en muchos servicios.
- ⌚ Entre el personal de servicio deben evitarse las conversaciones o discusiones y, sobre todo, delante de los clientes, y mucho menos con ellos.

Si se produce un error o una mala actitud de un compañero, se evitará la reprimenda en público, a fin de no propiciar un espectáculo desagradable. Es más, esa forma de actuar no siempre tiene el efecto que es deseable: que el profesional no repita una actitud equivocada. En Hostelería, como en el resto de actividades, estas situaciones cada vez son menos frecuentes, y se deben entender como algo del pasado que no tienen ningún sentido.



- ⌚ Evitar mostrarse desagradable o arisco con los compañeros, debiendo aislar los problemas personales de los laborales. La relación profesional debe desarrollarse en un marco idóneo de coordinación y colaboración.
- ⌚ Ser formal. Por ejemplo, comunicar lo antes posible al jefe de sala que por una causa mayor (enfermedad, etc.) no se podrá acudir al trabajo, pues se necesita un tiempo para buscar una persona que nos sustituya.
- ⌚ Ser cooperativo, ayudar a los compañeros, si estos necesitan ayuda.

- Transmitir todas las quejas del cliente al jefe de sala.
- No actuar con prejuicios hacia los compañeros. No discriminar a nadie por razón de sexo, edad, raza, etc.

Reglas hacia la empresa

Las reglas de comportamiento adecuado hacia la empresa empiezan, en realidad, en todo el conjunto anterior de normas, ya que si se es estricto en el cumplimiento de estas, se estará en disposición también de serlo para con la dirección del establecimiento.

Pero, además, habrá que observar la puntualidad como una de las reglas más importantes, así como una muestra de compañerismo, responsabilidad, profesionalidad y espíritu competitivo. No cumplir escrupulosamente el horario establecido perjudica tanto al resto de sus compañeros como a la propia empresa, como a uno mismo.

También es importante comunicar a los superiores las anomalías o defectos que se aprecie tanto en el mobiliario como en el material o herramientas de trabajo, pues pueden haber pasado inadvertidos al resto del personal. Si es necesario, no se esperará a que venga el personal específico de mantenimiento o limpieza, si es una circunstancia que puede ser resuelta fácilmente. No dice mucho a favor de los profesionales que trabajan en un restaurante, el empezar un servicio con algún defecto en la sala, que no ha sido solventado, "porque no es su parcela de trabajo".

Hay que tener siempre presente que si se provocan defectos en el servicio por no cumplir con lo encomendado, se obligaría a otro compañero a realizar el trabajo pendiente, sobrecargando mucho el trabajo de algunos de los profesionales, resintiéndose así la calidad del servicio. El trabajo se suele repartir teniendo en cuenta las capacidades de todos los profesionales, las distancias de los rangos, o las características especiales de cada servicio. Un desorden en este equilibrio sería fatal para el desenvolvimiento de los servicios, y a medio plazo para el prestigio del establecimiento.

Cuando sobren alimentos en un servicio, habrá que devolver a la cocina los manjares sobrantes en perfectas condiciones de presentación: es decir, no se debe estropear la comida que quede en las fuentes después de haber servido a los clientes. De esta forma, podrá ser servida o reutilizada de nuevo. Además los profesionales de sala, así como del resto de departamentos, deben cuidar al máximo las herramientas y el material de trabajo, ya que puede suponerle a la empresa grandes pérdidas de no prestarle el debido cuidado. Un trabajador será más interesante para la empresa, si además tiene este valor añadido.

1.2.4. Normas de higiene personal

Siempre teniendo en cuenta la política de imagen de la empresa para la que se trabaje, habrá una serie de normas más o menos "intuitivas", que todo camarero debe seguir. Las normas de higiene son las conocidas por todo el mundo y el cumplimiento de las mismas debe ser estricto, ya que no hay que olvidar que se trabaja en un entorno gastronómico en el que la limpieza y pulcritud toma una importancia muy relevante. Establecer normas de higiene no debe ser nece-

sario, ya que están en la cotidianidad de la actividad diaria, pero nunca se pueden descuidar, pues será contraproducente para el establecimiento y para el propio profesional.

- **Rostro.** La impresión que debe quedar en el cliente es la de aspecto cuidado. Afeitados correctos, maquillajes no excesivos, y sin exceso de cremas o perfumes apreciables.
- **Cabello.** Es lo más visible a primera vista y, por ello, se deberá guardar una higiene máxima con él, lavándolo con asiduidad y procurando combatir la caspa, si es necesario. Los peinados deberán ser discretos, intentando evitar aquellos que llamen mucho la atención, a no ser que la filosofía del local apunte a lo contrario.
- **Aseo corporal.** Debido a la gran actividad desarrollada durante el servicio, se produce una mayor transpiración, por lo que se recomienda ducharse antes del servicio, para evitar el olor corporal, y después, para relajarse. Los cercos de sudor en las axilas y el consiguiente olor deben ser evitados a toda costa.
- **Boca y dientes.** Si se ha comido antes del servicio, habrá que haber evitado los sabores muy especiados y los alimentos de olor fuerte. La higiene bucal debe ser la correcta y no se deben usar elementos muy perfumados justo antes de salir a sala (pastas de dientes fuertes o colutorios vigorosos).
- **Limpieza de manos y uñas.** Las manos están en todo momento a la vista del cliente, por lo que se deberá cuidar al máximo su pulcritud, evitando el mal efecto de las manos sucias con uñas largas, mordidas o excesivamente pintadas.
- **Pies.** Se deberán cuidar con esmero, pues son la parte del organismo que más sufre debido al tiempo pasado de pie y al peso que tienen que soportar durante todo el servicio. El calzado tendrá que ser cómodo y los calcetines de hilo. Son recomendables los baños de agua fría y la utilización de polvos de talco, además de visitas periódicas al podólogo.

1.2.5. Funciones

Al grupo de profesionales de diferentes categorías que se responsabiliza del servicio y atención al cliente en un restaurante se le llama “brigada”. Dependiendo del tipo de establecimiento, del servicio escogido para ofrecer al cliente, del personal disponible, etc., se necesitarán brigadas más o menos numerosa. En los grandes hoteles y restaurantes, la composición de las mismas está muy estudiada, para poder dar un servicio de la mejor calidad posible.

Podemos distinguir brigadas de sala y de cocina. En el caso de la brigada de sala, que usualmente es conocida como “brigada de servicio”, su composición máxima podría ser la siguiente:

- **Primer maître o Jefe de comedor.** Es el encargado de ofrecer al cliente todos los servicios del restaurante, además de responder ante la dirección de los costes e incidencias ocasionadas en su departamento. Esto le acarrea, además de las tareas propias de dirección de los camareros, otras labores administrativas, encaminadas a justificar el funcionamiento de la sala ante la empresa.

Como jefe de la sala, controla e inspecciona al personal para que cumpla con la máxima regularidad su labor profesional. Además, realiza la función de intermediario entre la direc-

ción, los clientes y la brigada, cuidando la relación de su departamento y los empleados a su cargo con el resto de sectores de la empresa, para que el desarrollo del trabajo diario se realice con total fluidez y sin conflictos.

Por todo ello, no puede olvidar nunca que es el espejo donde todos se miran, siendo el responsable de todo lo bueno y malo que ocurra a su alrededor. Esto le obliga a conocer perfectamente el reglamento y organización del servicio, y a disponer de unos conocimientos y serenidad suficientes para hacerse dueño de todas las situaciones que se le presenten.

Personalmente, ha de tener don de gentes, intuición y facilidad para conocer a todos los clientes. Debe dominar al menos dos idiomas, aparte del nativo.

- **Segundo *maître*.** Su misión será análoga a la del jefe de comedor; de hecho, suele sustituir al primer *maître* cuando este falta por vacaciones, descansos o necesidades del servicio. No obstante, lo habitual es que esté un poco más dedicado al trabajo físico de sala que el primer *maître*, apartándose de las tareas administrativas, que sólo abordará por delegación.

En algunos establecimientos, como el caso de los hoteles, grandes salas, etc., se suele repartir su ámbito de acción con el *maître*; así es común que uno se dedique al servicio en un restaurante determinado y el otro en la sala de banquetes, sala de fiestas, buffet, etc.

- **Jefe de sector.** Asumirá, bajo la dirección del jefe del comedor, el control del sector que le haya sido encomendado. Tomará comandas, vigilará su sector, estará capacitado para trinchar toda clase de alimentos, dominará algún idioma y empezará a tener algún conocimiento del mando.

En ausencia del primer o segundo *maître* supervisará el servicio de comedor.

- **Sumiller (sommelier).** Es un camarero más, si bien se dedicará exclusivamente al servicio de vinos y licores: ofertará los vinos, aconsejará sobre posibles maridajes y ofrecerá a los comensales toda la información que deseen sobre los caldos disponibles. Además, gestionará la bodega y coordinará con la cocina la inclusión de los vinos en los menús, directamente o a través del *maître*.

Por todo ello, tendrá buenos conocimientos de Enología, dominará algún idioma y tendrá además una predisposición especial dentro del comedor, pues de él depende que una comida sea perfecta.

Asimismo estará siempre dispuesto para ayudar a cualquier rango que lo precise.

- **Jefe de rango.** Es el encargado de un rango, es decir, de un número determinado de mesas. En él, servirá a los clientes y los atenderá en el caso de que no puedan hacerlo sus jefes inmediatos. Además, marcará el *tempo* de las comandas en la cocina, pedirá los platos y ordenará los desbarases y, antes de que se utilicen en el servicio, repasará la vajilla, platería, cristalería, etc.

Cada jefe de rango tiene un ayudante a su cargo, con quien coordinará el trabajo, compartiendo las tareas que requieran más atención en cada caso y organizándolas de forma