

# **Operación de restaurantes y bares**

**Autor: alejandra berenice cancino gaspar**

## Presentación del curso

En este **curso de restauración** se establece la estructura básica de los **establecimientos de servicios de alimentos y bebidas, restaurantes y bares**, con el fin de establecer un panorama general de este sector de la **actividad turística**.

Conoceremos los **orígenes de la restaurantería**, su clasificación actual y su desarrollo, además de las modalidades para ofrecer el **servicio de alimentos y bebidas**. Este trabajo se presentó en la Universidad del Golfo de México y es de autoría múltiple.

# 1. Origen, definición y presentación de un restaurante

## HISTORIA DE LA RESTAURANTERÍA

En la antigüedad, las iglesias y los monasterios tenían por costumbres albergar los viajeros y alimentarlos aceptando algunas donaciones a cambio. Esta situación fue aprovechada por comerciantes de la época para crear establecimientos especializados en la venta de comidas y bebidas.

El origen de los restaurantes tal y como se les conoce actualmente no es muy antiguo. En el siglo 18, en los sitios donde se servía comida, sólo se podía comer a una hora fija y usted tenía que someterse a lo que sirviera el establecimiento.

A principio de la época moderna en el año 1658, se introdujeron los carruajes en Inglaterra, impulsando este desarrollo de la transportación el auge de las posadas y tabernas.

El término "RESTAURANTE" es de origen francés, y fue utilizado por primera vez en París, al designar con este nombre un establecimiento fundado alrededor de 1765, por un francés de apellido Boulanger, vendedor de caldos y sopas, las bautizó con el nombre de 'restaurants' porque reconfortaban, y así las anunciaba en el exterior de su negocio: *venite adme omnes qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos*. No eran los parisinos que en el año 1775 sabían leer francés y menos latín, pero los que podían sabían que Dossier Boulanger, el propietario decía: *venid a mi todos aquellos cuyos estómagos clamen angustiados que yo restauraré*.

En él se servían bebidas y comidas peor como algo distinguido a las posadas, tabernas y casas de comida. Su éxito fue inmediato y numerosos restaurantes fueron abiertos. Eran atendidos por camareros y mayordomos que habían abandonado sus empleos.

El restaurante de Boulanger, Champs D'odiso, cobraba unos precios lo suficientemente altos como para convertirse en un lugar exclusivo en el que las damas de la sociedad acudían para mostrar su distinción.

Después de la revolución Francesa en 1789, la aristocracia arruinada, no pudo mantener su numerosa servidumbre, y muchos sirvientes desocupados fundaron o se incorporaron a éste nuevo tipo de casa de comidas que surgía en gran número.

En otros países, el restaurante, tal como lo conocemos hoy, data de las últimas décadas del siglo XIX, cuando pequeños establecimientos, con éste nombre comenzaron a competir con los hoteles ofreciendo abundantes comidas, elegantemente servidas y a precios razonables. En Londres el primer restaurante se abrió en 1873.

En España y otros países de habla Castellana, también comenzó a propagarse el nombre de "RESTAURANTE", como un tipo de establecimiento que se dedicaba en especial a servir comidas. Hoy la palabra "FONDA" designa a un restaurante, generalmente muy modesto.

Las tabernas llegaron al continente americano con los colonizadores.

La asociación nacional llegó a estados unidos en 1974, traída por un refugiado

francés llamado Baptise Gilbert Paupal. Este se fundo lo que seria el primer Restaurante francés en los Estados Unidos, llamado Julion's Restatorator. En el que se servían frutas fondues de queso y sopas, así empieza la cocina americana. Los franceses que habían huido de su país en el siglo XVIII escapado de la persecución abrieron varios establecimientos.

El restaurante que generalmente se considera como el primero en este país es el Delmonico, fundado en New York en 1827. John Delmonico, el fundador, era capitán suizo que se retiro de la vida marítima en 1825 y abrió una diminuta tienda Baterry, New York.

Es el negocio comercial de los restaurantes prospero después de la segunda guerra mundial ya que, muchas personas con posibilidades económicas adquirieron el habito de comer fuera de sus casas.

Entre 1880 y 1890, Fred Harvey y John R. Thompson fueron los primeros en establecer las grandes cadenas de restaurantes.

Para dar respuesta a la demanda de los numerosos restaurantes, en las grandes ciudades se vieron en la obligación de crear escuelas especiales donde se impartía una enseñanza profesional para preparar personal práctico en las distintas tareas de estos establecimientos, desde personal subalterno, como: Cocineros, Camareros, Empleados de escritorio, etc., hasta personal superior como Maîtres, Chefs y Gerentes.

La palabra restaurante se Estableció en breve y los chef de más reputación que hasta entonces solo habían trabajo para familias privadas abrieron también sus propios o fueron contratados por un nuevo grupo pequeños empresarios: Los restauradores.

El negocio de los Restaurantes públicos fue creciendo progresivamente, pero en 1919 había solo 42.600 restaurantes en todo el país, ya que el comer fuera representaba para la familia media de las pequeñas ciudades una ocasión especial.

A partir de este tibio comienzo, el progreso que alcanzó el arte culinario de los restaurantes ya no se detuvo. El próximo paso fue no sólo esmerarse en la cocina sino en la manera de servir la comida al cliente.

## **IMPORTANCIA DEL SERVICIO DE ALIMENTOS**

El servicio de alimentos y bebidas es un renglón muy importante en la operación de un hotel, al grado de que el ingreso generado por esta fuente en ocasiones llega a superar al de la renta de habitaciones. Cabe señalar que los ingresos por concepto de alimentos y bebidas se incrementan considerablemente, cuando el hotel ofrece servicios para banquete4s y convenciones; por loa anterior, el gerente de alimentos y bebidas es un miembro clave entre el personal directivo. Aun cuando es subalterno del gerente general del hotel, disfruta de cierto grado de independencia y libertad de acción dentro de su departamento, para planear la operación de alimentos y bebidas, así como la compra de cientos de artículos que son necesarios para los restaurantes y bares.

Formar parte del departamento de alimentos y bebidas demanda integrantes conocimientos especializados. Ello implica desde tener un trato adecuado con la gente (incluso de otras nacionalidades, lo que hace necesario el dominio de un idioma aparte del propio) hasta conocer los ingredientes y la elaboración de los platillos y bebidas que el huésped consume.

La gastronomía ostenta en la mayoría de sus voces un legado lingüístico aportado por Francia, cuna de esta especialidad, mismo que hasta la actualidad prevalece. Cabe recalcar que las primeras obras sobre gastronomía se escribieron precisamente en francés, siendo Maurice Edmond Sailland (Curnonsky) quien se ocupó por primera vez de abordar este tema en el siglo pasado. Asimismo, se debe a Francia haber definido y reglamentado el arte culinario.

## CONCEPTOS BÁSICOS DE RESTAURANTERÍA

Los términos usuales dentro de establecimientos de alimentos y bebidas son los siguientes:

- A la carta: selección de platillos contenidos en la carta del comedor.
- A la moda: pasteles, postres o frutas acompañados de helado.
- Ahumar: modo de conservación de carnes o pescados por medio del humo.
- Al gratín: platillos presentados principalmente con queso fundido y derretido en la salamandra o en el horno.
- Amaretto: licor italiano en base de almendras.
- Amontillado: vino de jerez, envejecido.
- Angostura: extracto amargo de hierbas y raíces, originario de Trinidad y Tobago.
- Añada: año en que se cosecharon las uvas en la producción de cierto vino (cosecha).
- Aperitivo: bebida digestiva con sabor algunas veces amargo y seco.
- Baño maría: método de enfriamiento o calentamiento de alimentos, sobreponiendo dos recipientes don el exterior contiene agua caliente o fría.
- Benedictine: licor francés preparado con varias hierbas aromáticas.
- Bitter: bebida amarga utilizada en la preparación de aperitivos; muy semejante a la Angostura.
- Blanc de blancos: vino blanco preparado con cepa o uva blanca.
- Blanco de negros: vino blanco elaborado con uvas negras o tintas.
- Blancos: todo equipo de tela utilizado en restaurantes.
- Blonda: servilleta de papel calada, mejora la presentación de muchos platillos y evita que el equipo resbale.
- Bourbon: Whiskey americano elaborado con 51% de maíz.
- Bruñidora: maquina pulidora de plaque.
- Buffet: mesa con bocadillos fríos y calientes y otros platillos variados, donde el cliente se sirve por si mismo o auxiliado por un cocinero o mesero.
- Campari: aperitivo italiano de sabor amargo.
- Canapé: bocadillo elaborado de pan para emparedados y adornado con

carnes, mantequillas, pathes, etc.

- Cio: recipiente que se presenta al cliente para que lave sus dedos, después de comer mariscos de concha o pollo rostizado o a la parrilla.

- Coffe break: servicio de café, refrescos y pastas, que se sirven durante el receso en juntas de trabajo o exposiciones.

- Cointreau: licor de naranja amarga de origen francés.

- Comanda: documento donde el mesero anota el pedido del cliente.

- Comensal: cliente.

- Convoy: se le llama a la vinagreta o aceite de olivo.

- Cremas:

- o chantilly: crema batida con azúcar y vainilla.

- o Florentina: de espinaca.

- o Argenteuil: de espárragos.

- o Dubarry: de coliflor.

- o Conde: de frijol.

- o Conti: lenteja.

- o Parmentier: de papa.

- o Raquel: de alcachofa.

- o Saint Germain: de chicharos.

- o Vichy: de zanahorias.

- o Mimosa: de habas.

- Crepa: tortilla muy delgada de harina de trigo.

- Crouton: trozos de pan en cortes diversos, dorados y fritos.

- Curacao: licor de cascaras de naranja amarga, de origen antillano.

- Chafing dish: lámpara para flamear alimentos.

- Chartreuse: licor anisado de origen francés.

- Chaudfroid: salsa base utilizada para cubrir alimentos fríos.

- Chino: colador metálico en forma cónica, con el fondo puntiagudo, con o sin base.

- Deglacer: mojar con un liquido (vino, agua, caldo, etc.) un sartén o cacerola donde se han freído carnes.

- Demi-glace: fondo oscuro base para elaboración de salsa.

- Desayuno americano: desayuno continental más huevos al gusto.

- Desayuno continental: jugo, pan (dulce o tostado), mantequilla, mermelada, café o te.
- Drambuie: licor escocés elaborado con Whisky, miel y hierbas aromáticas.
- Duxelle: hongos picados con echalotes para darle sabor a verduras o salsas.
- En crouthe: alimentos que se sirven con pasta hojaldre como adorno.
- En papillote: carnes y pescados cocinados y servidos envueltos en papel aluminio u hojas de plátano o semejantes.
- Escalfar: cocer alimentos en agua hirviendo con vinagre y sal.
- Escalopas: rebanadas de carne.
- Escamochar: quitar restos de alimentos en paltos antes de lavarlos.
- Estación: conjunto de mesas que atiende un mesero.
- Filipina: prenda superior del empleado de servicio, que se abotona hasta el cuello tipo Mao.
- Finas hierbas: se emplean para aromatizar caldos, fondos, salsas y por lo general están atados entre sí (estragón, perejil, laurel, tomillo, perifollo, mejorana, etc.)
- Foie Gras: pathe de hígado de pato.
- Fondo: base en la preparación de caldos y salsas derivadas.
- Frapper: acción de enfriar líquidos, cremas o frutas.
- Fume: caldo concentrado de pescado, aromatizado con vino y hierbas.
- Gastronomía: el arte del buen comer.
- Gastrónomo: persona que come por gusto y no por satisfacer el apetito; sabe elegir adecuadamente sus alimentos.
- Gazpacho: sopa fría en base de jitomate de origen español.
- Gollete: parte que sobresale en el cuello de la botella del vino.
- Gourmet: gastrónomo.
- Grand Marnier: licor francés elaborado con cognac y licor de naranja.
- Gratinar: dorar o derretir salsas o queso que cubren ciertos platillos.
- Gravy: fondo oscuro de cocina.
- Guarnición: verduras que se agregan a un platillo para completar y decorar. Alimento que acompaña una sopa o plato principal.
- Garnitura: adorno en bebidas preparadas.
- Gueridón: carrito de servicio para flamear alimentos ante la mesa.
- Jardinera: preparación en base de legumbres variadas.

- Juliana: corte delgado y alargado de verduras y otros alimentos sólidos.
- Macedonia: coctel de frutas.
- Macerar: sumergir alimentos en sustancias como vino, vinagre y otros para mejorar su sabor.
- Maitre d' Hotel: mantequilla trabajada con limón y perejil picado.
- Marbete: etiquetas que contienen las botellas de vino, aguardientes, licores y cremas (timbre fiscal).
- Marinar: mezcla de vino, especias, hierbas aromáticas y aceite para modificar las carnes (macerar).
- Marmita: olla de presión de gran capacidad. Se encuentran fijadas con llave de salida y basculantes que facilita vaciar los alimentos cocinados.
- Marsala: vino generoso de Italia semejante al jerez.
- Mechar: introducir por debajo de la superficie de una carne o verdura, trocitos de tocino, jamón, lardo, trufa, etc., con la ayuda de una aguja.
- Meunier: mantequilla fundida ligada con jugo de limón, que se agrega principalmente a pescados y mariscos la plancha.
- Minestrón: sopa consistente de arroz y spaghetti con queso parmesano.
- Mirepoix: vegetales cortados en dados, salteados con tocino y jamón.
- Mise en place: tareas previas para preparar correctamente un restaurante, cocina o bar.
- Molletón: felpa.
- Mondar: quitar la cascara a las verdura y frutas.
- Muertos: equipo sucio de servicio de la mesa.
- Paprika: pimentón rojo molido.
- Parisienne: corte de frutas o verduras en esferas pequeñas.
- Petite marmite: sopa de vegetales con carne de res y ave.
- Plaque: equipo metálico usado en comedor.
- Poche: cocer suavemente carnes, pescados, etc. En un caldo o incluso en agua.
- Receta estándar: determinación de los ingredientes, preparación y equipo utilizado para cada uno de los platillos y bebidas que se venden. Contiene además costo por ingrediente y total del platillo y precio de venta con base en el porcentaje de costo planeado.
- Relevar: dar un sabor más picante.
- Revenir: saltear una carne o verdura que se desea colorar antes de mojarla o simplemente colorear las verduras un poco.
- Risolar: saltear en sartén dando color.



- Rociar: esparcir a una carne su jugo o su grasa.
- Rol de estaciones: distribución equitativa y rotativa de las mesas del comedor a los meseros.
- Roux (rubio): mezcla de mantequilla, grasa o manteca con harina para dar consistencia a salsas y fondos de cocina.
- Sabana: corte de carne de res muy extendido.
- Sabayón: postre en base de yemas de huevo aromatizado con licores.
- Salamandra: equipo mayor de cocina que se usa para gratinar platillos, ya que la flama se ubica en la parte superior y el plato se coloca bajo el fuego.
- Salmuera: solución de agua con sal para conservar ciertos alimentos.
- Salpicón: mezcla de diferentes elementos cortados en dados pequeños o filetes acompañados de un poco de salsa.
- Salsas:
  - o Rusa: mayonesa, puré de tomate, yema cocida tamizada y caviar.
  - o Aurora: mayonesa con puré de tomate o cátsup.
  - o Mil islas: salsa aurora con pepino, alcaparra y huevo cocido.
  - o Mornay: bechamel con queso y yema de huevo.
  - o Holandesa: derivada de mantequilla, yemas de huevo, vinagre, cebolla y laurel.
- Saltear: cocer en un sartén a fuego vivo una carne o verdura en materia grasa.
- Sazonar: enriquecer el sabor de un platillo con sal, pimienta y otros condimentos.
- Suprema: es la pechuga de las aves, el filete de pescado y la pulpa de las frutas.
- Table d' Hotel: menú del día en el cual el precio de venta lo especifica el platillo principal.
- Tártara: salsa derivada de la mayonesa que se recomienda con pescados y mariscos fritos o empanizados.
- Tártara steak: carne molida cocinada con limón y sazonada con mostaza, yema de huevo crudo, salsa inglesa, cebolla, sal y pimienta.
- Timbal: moldes y figuras de arroz o verduras que mejoran bastante la presentación de platillos.
- Tornear: redondear verduras.
- Veloute: salsa base de cocina que comunica consistencia a otras preparaciones.
- Vips: siglas en ingles que denomina a los clientes muy importantes.

### **Terminología del barman:**

- Bitter: esencias amargas para condimentar.
- Caballito: 1 oz (2 cdas.).
- Colar: meter la bebida en un cedazo para filtrarla.
- Chat: pizca.
- En las rocas: bebidas o cocteles servidos sobre hielo picado o en cubos.
- Enfriar la copa: introducirla en el refrigerador o congelador por un rato, o bien, llenarla de hielo triturado y vaciarlo en el momento de servir la bebida.
- Escarchar: humedecer el borde de la copa para que se adhiera sal o azúcar.
- Flotar: cuando se aprecia un liquido sobre otro en un vaso o recipiente.
- Golpe (dash): 3 gotas
- Granadina: jarabe utilizado para preparar bebidas combinadas.
- Hielo frappé: hielo triturado.
- Jigger: 1 ½ oz (3 cdas.)
- Pinta: 16 oz (2 tazas).

## 2. Tipos de restaurantes

Los restaurantes, atendiendo a sus características, instalaciones, mobiliario, equipo y por la calidad y cantidad de servicios que ofrecen son clasificados en las siguientes categorías, cinco, cuatro, tres dos y un tenedor

### Restaurantes de lujo (cinco tenedores)

Este tipo de establecimientos debe tener una organización eficaz, regidas por normas y procedimientos y, contar con políticas internas y externas para su manejo.

Los restaurantes de este tipo son adornados generalmente con maderas muy finas, las mesas y las sillas deben estar acordes a la decoración; alfombras de muy buena calidad, la música (viva o ambiental) debe ser suave, las luces (focos y lámparas) deben ser graduables y el aire acondicionado debe ser controlado por termostato.

Los alimentos y las bebidas tienen obligatoriamente que ser de la más alta calidad, la higiene debe reinar en todas las áreas: frente, salón, cocina, baños y, por último, el personal debe estar debidamente uniformado.

El personal de servicio además de estar capacitado para cada función debe ser entrenado periódicamente para garantizar un servicio eficiente y elegante. Además se deberá contar con:

- Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio.
- Guardarropa y vestíbulo o sala de espera.
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Teléfono en cabinas aisladas y teléfono inalámbrico para el servicio al cliente.
- Aire acondicionado.
- Servicios sanitarios con instalaciones de lujo, independientes para damas y caballeros.
- Decoración en armonía con el rango del establecimiento.
- Buffet frío a la vista, en el comedor (opcional).
- Accesorios diversos: carros para flamear, mesas auxiliares, cubre fuentes.
- Cocina equipada con almacén, bodega, cámara frigorífica, despensa, oficina, hornos, gratinador, parrilla para pescados y carnes, fregaderos, extractores de humos y olores.
- Carta con variedad de platos de la cocina nacional e internacional y carta de vinos amplia modificada periódicamente.
- Personal debidamente uniformado.
- Cubertería de acero inoxidable o de plata.

### Restaurantes de primera (cuatro tenedores)

- Entrada para los clientes independiente de la del personal.

- Sala de espera.
- Guardarropa (en países fríos).
- Teléfono inalámbrico.
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Aire acondicionado, calefacción y refrigeración.
- Mobiliario y decoración de primera calidad.
- Servicios sanitarios independientes para damas y caballeros.
- Cocina con cámara frigorífica separada para pescados y carnes, horno, despensa, almacén, bodega, fregaderos y ventilación exterior.
- Personal de servicio debidamente uniformado.
- Cubertería de acero inoxidable.

### **Restaurantes de segunda (tres tenedores)**

- Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio.
- Guardarropa.
- Teléfono inalámbrico para el servicio al cliente.
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Mobiliario de calidad.
- Servicios sanitarios independientes para damas (incluye niños) y caballeros.
- Cocina con cámara frigorífica, despensa, almacén fregaderos, ventilación al exterior.
- Carta en consonancia con la categoría del establecimiento.
- Personal de servicio debidamente uniformado.
- Cubertería de acero inoxidable.

### **Restaurantes de tercera (dos tenedores)**

- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Teléfono inalámbrico.
- Mobiliario adecuado.
- Cubertería inoxidable, vajilla de loza o vidrio, cristalería sencilla y mantelería con servilletas de tela o papel.
- Servicios sanitarios independientes para damas y caballeros.
- Cocina con fregadero con agua caliente, cámara frigorífica o nevera, despensa y extractor de humos.
- Personal de servicio uniformado al menos con chaqueta blanca.

- Carta sencilla.

### **Restaurantes de cuarta (un tenedor)**

- Comedor independiente de la cocina.
- Cubertería inoxidable, vajilla de loza y vidrio, cristalería sencilla, servilletas de tela o papel.
- Servicios sanitarios decorosos.
- Personal perfectamente aseado.
- Carta sencilla.

Otra clasificación se hace tomando como base el tipo de comida que sirven además de su metodología de servicio.

### **Grill-room o parrilla**

Tipo de restaurante orientado a la cocina americana donde se sirve carnes, pescados y mariscos a la plancha y a la parrilla. El servicio debe ser rápido y eficiente en estos establecimientos, y la decoración muchas veces de orientada al estilo Oeste Americano.

### **Restaurante Buffet:**

A mediados de la década de los 70"s apareció en los hoteles la tendencia de los restaurantes exclusivos para buffet. Esta modalidad ha servido de gran ayuda para poder alimentar grandes grupos de turistas en los hoteles con servicios de "Todo Incluido". Estos comedores, en los hoteles de playa son de gran dimensión y para colocar las bandejas con los diferentes tipos de alimentos constan de varios displays especiales con calentadores y refrigeradores integrados para mantener los alimentos a la temperatura adecuada.

### **Restaurantes de especialidades (temáticos)**

Son restaurantes que se especializan en un tipo de comida como los de Mariscos, los Vegetarianos, los Steak Houses o Asaderos, cuya especialidad es la carne. Estos incluyen también los de nacionalidades, que se especializan en la cocina de un país o región determinada.

- o Cocina Francesa
- o Cocina Italiana
- o Cocina Española
- o Cocina China
- o Cocina Medio Oriente
- o Cocina Caribeña
- o Cocina Tailandesa
- o Cocina Mexicana
- o Etc.

### **Restaurante de comida rápida (fast food)**

Restaurantes informales donde se consume alimentos simples y de rápida preparación como hamburguesas, patatas fritas, pizzas o pollo. Algunas de las cadenas de restaurantes más conocidas son: McDonald's, Burger King, Wendy's, KFC, Pizza Hut, Domino's pizza, Taco Bell o Telepizza.

### **Restaurantes de alta cocina o gourmet**

Los alimentos son de gran calidad y servidos a la mesa. El pedido es "a la carta" o escogido de un "menú", por lo que los alimentos son cocinados al momento. El costo va de acuerdo al servicio y la calidad de los platos que consume. Existen mozos o camareros, dirigidos por un Maitre. El servicio, la decoración, la ambientación, comida y bebidas son cuidadosamente escogidos.

### **Comida para llevar o take away**

Son establecimientos que ofertan una variedad de primeros platos, segundos, y una variedad de aperitivos, que se exponen en vitrinas frías o calientes, según su condición. El cliente elige la oferta y se confecciona un menú a su gusto, ya que la oferta se realiza por raciones individuales o como grupos de menús. Dentro de los take away podemos encontrar establecimientos especializados en un determinado tipo de producto o en una cocina étnica determinada. Al igual que los fast food, la vajilla y el menaje que se usa son recipientes desechables. Un ejemplo son las rosterías, los asaderos de pollos, etc.

## **CLASIFICACION DE ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Los establecimientos de comidas y bebidas pueden clasificarse de la siguiente manera:

### **a) Por su instalación (operación, calidad y precio.)**

**Restaurantes:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público toda clase de comidas y bebidas para ser consumidas en sus propios locales.

**Cafetería :** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público refrigerios rápidos, platos fríos o calientes, simples o combinados y bebidas en general, sean o no alcohólicas tales como: café, infusiones, refrescos, jugos, cerveza, licores, etc., y sean consumidas en sus propios locales.

**Fuentes de soda:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público comidas rápidas tales como: sándwiches, empanadas, pastas y helados y bebidas no alcohólicas tales como: café, infusiones, refrescos, jugos, aguas minerales y cervezas.

**Drives inn:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público comidas y bebidas rápidas para ser consumidas en los vehículos automóviles. A tal efecto cuentan con estacionamiento de vehículos, señalizado y vigilado y con entrada y salida independientes.

**Bares:** Son aquellos establecimientos que mediante precio sirven al público toda clase de bebidas por el sistema de copas o tragos y cierto tipo de comidas por raciones o bocaditos para ser consumidas en sus propios locales. Actualmente recibe también el nombre de "barra".

La variedad de bebidas es muy extensa, que son despachados con rapidez, por el barman. Generalmente propician un ambiente de intimidad; amueblados con cómodos sillones, mesitas que no resultan estorbosas e iluminados con luz tenue.

Pueden dividirse en:

1. Ladies - bar.- Para hacer hincapié en que las damas pueden entrar con toda confianza.
2. Piano - bar.- Donde parte del piano se acondiciona para actuar como mostrador.
3. Lobby - bar.- Espacio donde el huésped puede disfrutar su estancia en un ambiente agradable en el hall del hotel.
4. Terraza - bar.- Similar el lobby - bar, ubicado en la terraza.
5. Piscina - bar.- Variante del lobby - bar.
6. Salón de té.- La decoración es sumamente delicada, ya que por lo general estos lugares son atendidos por mujeres, donde se ofrece té, café y pastelillos. Sin ser exclusivo para damas, la mayoría de los asistentes son del sexo femenino.
7. Night Club o Boite de Nuit. - Es un bar que cuenta con música en vivo y pista para bailar siendo el lugar pequeño y acogedor. Algunos centros presentan variedad.
8. Dancing saloon.- Es un bar sumamente grande que ofrece música continua en vivo donde se cobra por derecho de admisión. Funciona solo tres o cuatro noches a la semana.
9. Discotheque.- Lugar que ha desplazado considerablemente el Dancing Saloon, pero su música es grabada. Muy apreciado entre la gente joven, ya que asisten básicamente a bailar y conocer nuevos amigos.
10. Pulquería.- Establecimiento de extracción totalmente mexicana, donde se sirven los "curados" de frutas, o sea pulque mezclado con frutas de la temporada. No ha tenido mucha aceptación entre ciertas clases sociales.
11. Pub.- Establecimiento que deriva su nombre de "Public house" (casa pública), y donde no se requiere alguna membresía para asistir. Son muy británicos en su decoración y atmósfera, los locales están contruidos de madera, lo que los hace acogedores. Los clientes solicitan sus bebidas en el mostrador y pueden permanecer ahí de pie a llevarlas ellos mismos a sus mesas. Cuentan con juegos de dardos, que les permite jugarse las copas y pasar un rato agradable. En México hay algunos sitios donde se ofrecen alimentos también y sirven cerveza de barril en las famosas "Yardas".
12. Teatro - bar.- Es un teatro en el cual hay mesas dispuestas de madera escalonada, con la finalidad de tener buena visibilidad con respecto al escenario. Ahí se sirven toda clase de bebidas, mientras se disfruta de una obra musical o de teatro ligera.
13. Peña.- Lugar donde se presentan grupos musicales con instrumentos de cuerda y percusión, ejecutando música folklórica. La bebida que más se consume es el vino, pero se sirve otras más. Peña quiere decir "grupo de amigos" y es de origen chileno.
14. Tasca.- Taberna española donde pueden paladearse aperitivos acompañados

con las deliciosas "tapas" (botana española); generalmente se toma vino tipo jerez en las tradicionales copas llamadas "chatos".

15. Carnotzet.- Establecimiento ubicado en el interior de una cava, donde los clientes disfrutan de gustando vinos y saboreando platillos a base de queso, carnes frías y panes de diferentes cereales. La decoración la constituyen las mismas botellas y los barriles. En Suiza, España, Francia y Hungría, países netamente productores de vino, es muy común.

### **b) Por la venta de alimentos. (Servicios)**

Self service (Sírvese Ud. Mismo): Consiste en un gran mostrador con un "pasacharolas". Al comienzo se encuentran las charolas y los cubiertos debidamente colocados; en seguida el "baño maría" con los diversos guisos; después la mesa fría, con ensaladas, postres y bebidas, luego la cafetera y por ultimo la caja, donde paga el cliente su consumo después de haber recorrido y solicitado lo que apetecía. Este tipo de establecimientos surgió en las estaciones de ferrocarriles, centrales de autobuses y aeropuertos.

Snack bar: la palabra inglesa "snack" significa tentempié, y "bar" es barra. En estos establecimientos pueden tomar rápidamente una comida ligera. Ofrece ahorro de tiempo y de dinero, ya que sus platillos sencillos y su servicio sin ceremoniales permiten precios económicos. Un menú fijo invita a tomar alimentos en un determinado tiempo, o si se prefiere el servicio a la carta, con alimentos de fácil preparación tales como hamburguesas, sándwiches, tacos, hot dogs, ensaladas, etc.

A la carta: consiste en seleccionar los platillos del menú en la carta de un comedor.

### **c) Por la forma de ofrecer los alimentos**

A la carta

Menú fijo: Es aquel que nunca cambia de platillos por un periodo más o menos largo, muchas cafeterías y restaurantes con menú amplio utilizan este sistema. Combinación de ambos.

### **d) Por el tipo de cocina**

Regional: la decoración debe ser de la región que se trate, así como la comida y las bebidas. Es primordial que la vestimenta del personal vaya de acuerdo con la región que representa el restaurante.

Nacional: propia del país.

Internacional: variedad de platillos de diferentes nacionalidades.

### **e) Por su alta especialización**

Vegetarianos

Pescados, mariscos

Carnes, aves de caza

### **f) Por la calidad de sus instalaciones.**

De lujo (5 tenedores)

De primera (4 tenedores)



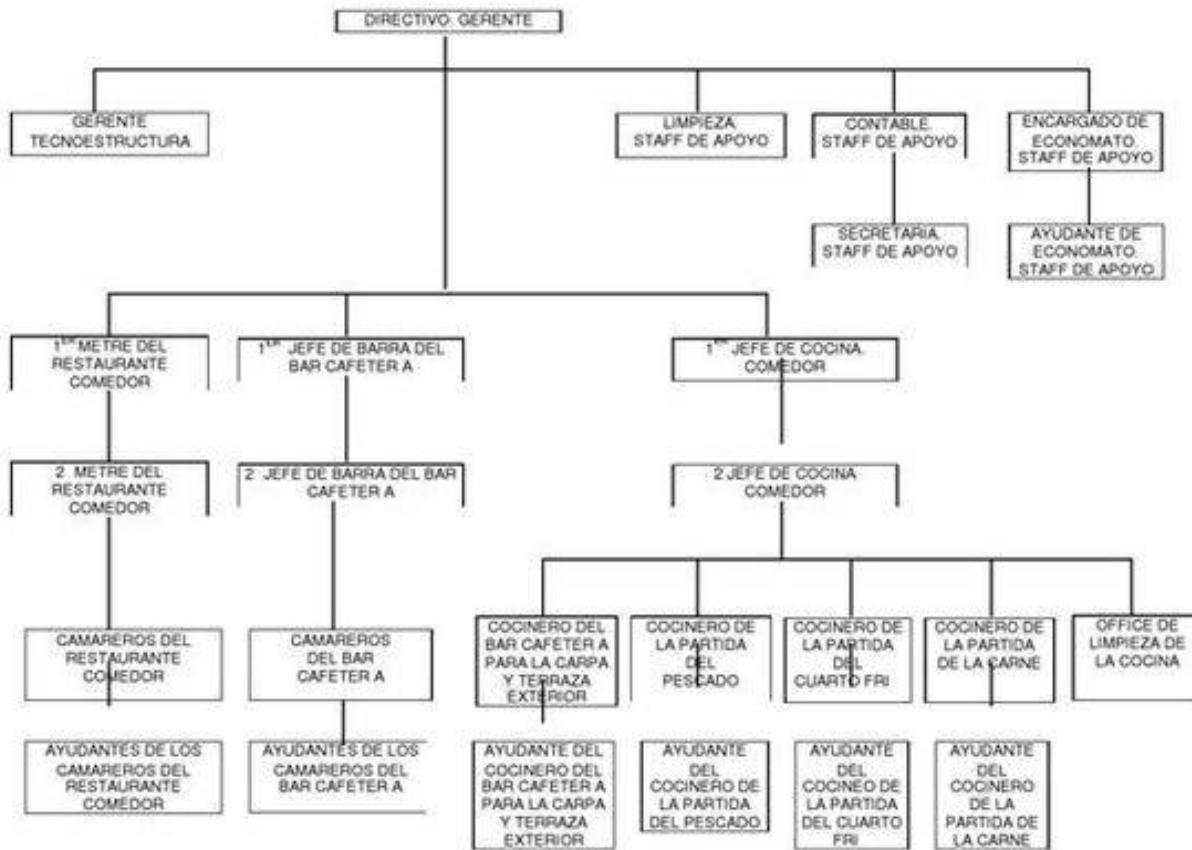
De segunda (3 tenedores)

De tercera (2 tenedores)

De cuarta (1 tenedor)

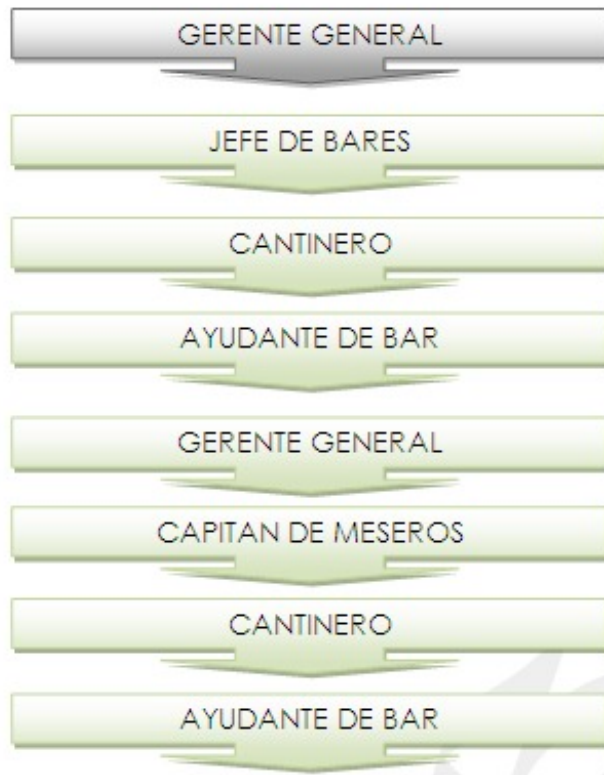
### 3. Organigrama de un restaurante y de un bar

#### ORGANIGRAMA DE UN RESTAURANTE



#### 1 ORGANIGRAMA CORRESPONDIENTE A UN RESTAURANT GOURMET

#### ORGANIGRAMA DE UN BAR



## 4. Aspectos legales para establecimientos de alimentos y bebidas

### REGLAMENTO DE LA SECTUR PARA RESTAURANTES, BARES, CAFETERIAS Y SIMILARES

De acuerdo al CAPÍTULO 1 del Reglamento de la Ley Federal de Turismo:

ARTÍCULO 2. Para los efectos de la Ley y de este Reglamento, se entiende por:

VI. Establecimientos de alimentos y bebidas: Se denomina con este género:

a) Los restaurantes y cafeterías que se encuentren ubicados en hoteles, moteles, albergues, campamentos, paradores de casas rodantes, aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas, cuya actividad principal es la transformación y venta de alimentos para su consumo y que en forma accesoria, pueden expender bebidas alcohólicas al copeo y presentar variedad o música.

b) Los bares, centros nocturnos, cabarets o similares que se encuentren ubicados en hoteles, moteles, albergues, campamentos, paradores de casas rodantes, aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas que, en su caso, cobran una cuota de admisión y presentan espectáculos o variedades; cuentan con orquesta, conjunto musical o música grabada y pista de baile, y ofrecen bebidas alcohólicas con servicio de alimentos opcional.

De acuerdo al CAPITULO XI- De los Establecimientos de Alimentos y Bebidas

ARTÍCULO 61. Los establecimientos de alimentos y bebidas deberán exhibir ostensiblemente la siguiente información:

I. La lista de precios de alimentos y bebidas que son ofrecidos, la que podrá estar en otro idioma además del español;

II. Si por la naturaleza o las características de sus servicios, se requiere de determinado atuendo;

III. El horario de servicio al público;

IV. Manifestar de forma expresa los casos en los que el establecimiento se reserva el derecho de admisión, sin contravenir lo establecido por el artículo 32 de la Ley, y

V. Contar con los formatos de quejas con porte pagado de la Secretaría.

La información a que se refieren las fracciones II y III deberá incluirse en la promoción y publicidad que elaboren.

De acuerdo al CAPITULO XIII- De la verificación:

ARTÍCULO 72. La Secretaría o las dependencias u órganos estatales o municipales de turismo a que se refieren los artículos 17 y 18 de la Ley (La Secretaría, el Consejo de Promoción Turística de México, y las dependencias u órganos de las entidades federativas y de los municipios) y la Procuraduría Federal del Consumidor,

practicarán las visitas de verificación necesarias a los prestadores de servicios turísticos, para constatar el debido cumplimiento de las obligaciones a su cargo establecidas en la Ley, este Reglamento y en las normas y normas mexicanas, cuando estas últimas sean observadas voluntariamente por el prestador, en los términos de la Ley.

ARTÍCULO 73. La Secretaría y la Procuraduría Federal del Consumidor, de manera conjunta y escuchando la opinión de los sectores social y privado, establecerán las bases de coordinación que eviten duplicación de funciones en materia de verificación.

El verificador de cualquiera de estas autoridades que practique la visita de verificación, no estará facultado para imponer la sanción. En su caso, la sanción será impuesta al término del procedimiento administrativo que se instruya con motivo de la visita.

De acuerdo al CAPITULO XIV- De las Sanciones:

ARTÍCULO 74. Las violaciones a lo dispuesto en la Ley, este Reglamento y en las normas que de ella deriven, serán sancionadas por la Secretaría en términos del Capítulo V del Título V de la Ley, sin perjuicio de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor en los asuntos de su conocimiento.

Para determinar el monto de las sanciones, la Secretaría deberá considerar la gravedad de la infracción.

## **REGLAMENTO DE LA CANIRAC**



La CANIRAC (CAMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA DE RESTAURANTES Y ALIMENTOS CONDIMENTADOS) surge como órgano rector del empresariado restaurantero con carácter nacional, el 4 de octubre de 1958, habiendo tenido 9 años de búsqueda de su reconocimiento oficial. Es una institución de interés público, autónoma, con personalidad jurídica y patrimonio propios (16 inmuebles en toda la República).

Representa, defiende y sirve a los intereses y patrimonio de las empresas restaurantera que se afilian voluntariamente a ella, y cumplan con la obligación de registrarse al Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM).

**DOCUMENTOS QUE AMPARAN EL LEGAL FUNCIONAMIENTO DE UN RESTAURANTE EN EL D.F.**

1. Certificado de Uso de Suelo
2. Licencia de funcionamiento ó Declaración de Apertura
3. Revalidación de licencia de funcionamiento, (de ser el caso)
4. Visto Bueno de Seguridad y Operación

5. Autorización de Programa Interno de Protección Civil
6. Carta de responsabilidad y corresponsabilidad
7. Contrato de Estacionamiento
8. Contrato de Prestación de servicios de Valet Parking
9. Póliza de seguro de responsabilidad civil vigente
10. Seguro de estacionamiento y valet
11. Factura de recarga de extintores
12. Carta responsiva de recarga de extintores
13. Aislante de sonido (de ser necesario)
14. Colocación de retardante de fuego (de ser necesario)
15. Apertura ante salud
16. Campañas sanitarias
17. Colaboración campañas de seguridad pública.
18. Licencia Ambiental Única para el Distrito Federal
19. Debe contar con un botiquín de primeros auxilios
20. Constancias de capacitación de personal que labora en el establecimiento.
21. Contrato de arrendamiento vigente, (en caso de que el inmueble ocupado sea arrendado)
22. Responsiva de gas (NOMM-004-SEDS-04)
23. Responsiva técnica de instalación eléctrica
24. Carta braille
25. Decibelímetro
26. Equipo para rompimiento de botella
27. Calendario de simulacros
28. Bitácora de simulacros
29. Permiso para la colocación de enseres (de ser el caso)

#### DIFERENCIAS ENTRE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ORDINARIA, ESPECIAL Y AVISO DE DECLARACIÓN DE APERTURA:

Licencia de funcionamiento:

§ Ordinaria.-Restaurantes y giros similares, permite la venta de alcohol solo con alimentos.

§ Especial.-Bares y giros similares, permite la venta de alcohol sin acompañar con alimentos.

Aviso de Declaración de Apertura.- Restaurantes y giros similares sin venta de alcohol (tampoco podrá vender cerveza ni vino de mesa).

### **Requisitos impuestos por la Sectur para la obtención de la cédula turística**

Se tramita en la Secretaría de Turismo la inscripción y expedición de la cédula turística del Registro Nacional de Turismo de los prestadores de servicios turísticos.

Requisitos

PRESTADOR DE SERVICIOS TURISTICOS:

Original y dos copias de:

- 1.- Formato RNT.
- 2.- Realizar el pago en la Secretaría de Finanzas y Administración No. 1 Ubicada en el Fraccionamiento Costa Azul, Por concepto de inscripción al Registro Nacional de Turismo y expedición de la Cédula Turística.
- 3.- Copia de identificación oficial del propietario o representante legal del establecimiento.
- 4.- Copia del Acta Constitutiva del establecimiento.
- 5.- Copia del contrato de arrendamiento del local, en caso de ser rentado; o de la escritura, si es propio.

GUIAS DE TURISTAS:

1. Formato SECTUR-003-002.
2. Copia de RFC.
3. Copia de Identificación Oficial
4. Copia de Certificado de estudios
5. Constancia de Diplomado de proceso de formación
6. Constancia de Calificaciones de Diplomado de Formación.
7. Constancia de Primeros Auxilios
8. Constancia de Idioma
9. Pago de derechos
10. Copia de CURP

## 5. Licencia Sanitaria

Esta norma tiene por objeto establecer los requisitos sanitarios que deben cumplirse para el otorgamiento y renovación de la licencia sanitaria de establecimientos fijos de alimentos preparados, así como para el control sanitario del funcionamiento de los mismos. Para los efectos de aplicación de la presente norma, en lo concerniente a cantinas y bares, se refiere únicamente a la preparación y manipulación de alimentos.

Licencia sanitaria: Documento mediante el cual el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, por medio de sus dependencias competentes, autoriza para funcionar a un establecimiento de alimentos, en un lugar determinado y específico.

Disposiciones aplicables a los establecimientos objetos de esta norma:

a) Ubicación: No se permite la apertura y funcionamiento de este tipo de establecimientos de alimentos en áreas insalubres; deben estar alejados de cualquier punto de contaminación como basureros, aguas servidas a flor de tierra o cualquier otro punto de contaminación de otra naturaleza. Además no pueden estar pared a pared con expendios de agroquímicos o a menos de 500 metros de distancia de plantas procesadoras o bodegas de distribución de los mismos, u otras sustancias químicas.

b) Instalaciones: Los locales que se autoricen para el funcionamiento de este tipo de establecimientos, debe ofrecer en todos sus ambientes y estructuras condiciones locativas seguras y favorables para la fácil limpieza.

c) Iluminación: Los locales deben contar con suficiente iluminación natural y/o artificial para su funcionamiento durante las horas de servicio.

d) Ventilación. Los locales deben tener suficiente ventilación, natural o artificial, en forma permanente. Sus puertas y accesos deben evitar la entrada de insectos, roedores y animales domésticos y silvestres.

Aquellos locales que fueren autorizados para dar servicio al aire libre, en lugares donde las condiciones ambientales y el tipo de alimentos que se sirven lo permitan, deben también evitar el acceso de insectos, roedores y animales domésticos y silvestres en dicha área.

e) Servicios sanitarios: El establecimiento debe contar como mínimo con un servicio sanitario con inodoro, lavamanos u otro sistema higiénico de lavado de manos, papel higiénico, toallero o secador apropiado, jabón líquido o en pastilla bactericida, y agua en suficiente cantidad. Los depósitos de basura deben ser de material de fácil limpieza, con tapadera y de tamaño adecuado, según las necesidades del establecimiento. La basura debe sacarse una vez al día como mínimo y la disposición final debe ser sanitariamente aceptable.

Preferiblemente debe contarse con sanitarios separados para ambos sexos con los mismos requisitos. El servicio para los caballeros debe contar además con mingitorio. Para el personal del establecimiento se debe preferiblemente contar con



un servicio sanitario separado. Para construcciones nuevas es obligatorio instalar sanitarios para ambos sexos.

Todos los servicios deben permanecer limpios.

Debe garantizarse la buena ventilación de los servicios sanitarios y que no contaminen las áreas de cocina, comedores y bodegas.

f) Disposición de la basura: El procedimiento y disposición final de los desechos sólidos deben ser adecuados sin riesgo de contaminación para los alimentos que se preparan y se sirven en el establecimiento. Los depósitos deben ser de material de fácil limpieza, con tapadera y de tamaño adecuado, según sean las necesidades del establecimiento. Su extracción debe hacerse una vez al día como mínimo.

g) Disposición de aguas servidas: La descarga de aguas negras o servidas, deben ser conducidas a la red de drenajes y alcantarillado. Cuando no se cuente con este servicio municipal, es indispensable que el establecimiento cuente con una fosa séptica adecuada y aprobada por la autoridad sanitaria.

h) Áreas de bodega o almacenamiento: El establecimiento debe contar con un área de bodega o almacenamiento de materias primas e insumos para la preparación de los alimentos. Este espacio debe estar separado del resto de los ambientes y debidamente cerrado para evitar la entrada de insectos, roedores y animales. Debe contar con estanterías u otras instalaciones para almacenar los alimentos, separados del piso y la pared con 10 centímetros como mínimo para su ventilación y limpieza. El área donde se almacenan alimentos no debe ser utilizada para el almacenamiento de sustancias tóxicas de cualquier índole.

i) Mobiliario y equipo: El establecimiento debe contar con mobiliario y equipo en buen estado, tanto para la preparación como para el manejo y servicio de los alimentos. Para el personal de servicio debe contarse con muebles adecuados para guardar la ropa, zapatos y demás objetos de uso personal.

j) Almacenamiento de alimentos perecederos: Para el almacenamiento de alimentos perecederos se debe contar con un sistema de refrigeración, adecuado a las necesidades del establecimiento. Los alimentos crudos deben estar separados de los ya preparados.

k) Área de cocina: Los pisos deben ser de material sólido, impermeable y de fácil limpieza. Los techos, o cielos rasos, deben ser de material sólido, seguro y de fácil limpieza. Las puertas deben ser adecuadas para el establecimiento y en buen estado. Se debe contar con un sistema efectivo de extracción de humos y vapores, pudiendo ser una campana, chimenea, extractor u otra sistema eficiente acorde a las necesidades del establecimiento y aprobado por las autoridades sanitarias. En la cocina no se permiten animales y no debe haber presencia de roedores o insectos.

l) Desinfección: El agua para beber o para preparar alimentos debe ser hervida o desinfectada con cloro, si el agua entubada no es potable. La cantidad de cloro recomendada a utilizar es de 0.5 a 1.0 miligramos de cloro por litro de agua, equivalente a 3-4 gotas de cloro líquido al 5% por galón de agua.

El mobiliario del área de procesamiento de alimentos y los servicios sanitarios se

deben desinfectar con agua clorada con 25 miligramos de cloro por litro de agua, equivalente a una cucharadita de cloro líquido al 5% por galón de agua.

Los trastos y utensilios se deben desinfectar durante 10 minutos en agua con 25 miligramos de cloro por litro de agua, equivalente a una cucharadita de cloro líquido al 5% por galón de agua.

Las verduras que se comen crudas deben ser lavadas y desinfectadas. Se puede utilizar agua con 25 miligramos de cloro por litro, equivalente a una cucharadita de color líquido al 5% por galón de agua, u otro método adecuado. Otros métodos de desinfección deben ser aprobados por la autoridad sanitaria.

m) Trastos y utensilios: Los trastos y los utensilios, tanto para la preparación como para el servicio de los alimentos, deben ser de materiales adecuados y de fácil limpieza y desinfección. Los utensilios deben mantenerse en lugares limpios y libres de contaminación.

n) La unidad de lavado: Debe tener el tamaño adecuado a las necesidades del establecimiento de que se trate, ser de acero inoxidable, peltre o fibra de vidrio; debe contar con agua suficiente y sifón, conectado a la red de drenaje municipal o propio del establecimiento. La autoridad sanitaria debe aprobar los métodos de desinfección de los utensilios y del sistema de lavado.

o) Agua potable: El agua potable debe estar disponible en suficiente cantidad. En los lugares donde no se utilice el servicio municipal de agua, es indispensable que el propietario del establecimiento garantice ante las autoridades sanitarias un abastecimiento de agua potable adecuado y que demuestre la forma del tratamiento o desinfección microbiológica que dará el agua.

p) Manipuladores de los alimentos: Los manipuladores deben mostrar higiene personal, tener buenos hábitos para manipular alimentos y vestir ropa adecuada y limpia. Es obligatorio que el propietario o encargado del establecimiento, así como los manipuladores, cuenten con constancia vigente de capacitación sobre higiene y manipulación de alimentos impartida por personal idóneo.

#### DISPOSICIONES LEGALES:

Lo concerniente a la forma de otorgamiento y renovación de licencia sanitaria, inspección supervisión y control a que están sujetos los establecimientos fijos de alimentos preparados, se rige por las disposiciones del Código de Salud, sus Reglamentos y la presente norma.

#### CONSULTAS TÉCNICAS:

Si el coordinador del distrito municipal de salud o el inspector asignado tuvieren dudas sobre aspectos técnicos relacionados con la maquinaria o equipo, materiales de construcción, tecnología, contaminación microbiológica o asuntos ambientales que sean determinantes para el otorgamiento de la licencia sanitaria o el control posterior del establecimiento, deberá acudir en consulta, según sea el caso, a las siguientes dependencias.

a) Supervisor de Saneamiento Ambiental de la Dirección de Área de Salud correspondiente.

b) Departamento de Regulación de los Programas de Salud

y Ambiente.

- (DRCA)
- c) Departamento de Regulación y Control de Alimentos
  - d) Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA)

Estas dependencias mencionadas podrán proponer cambios en el expediente de mérito, según las leyes y reglamentos respectivos y deben evacuar la consulta en un plazo de diez días, contado a partir de la fecha en que se recibe.

#### EXPEDIENTE:

El expediente del establecimiento se forma con todos los documentos señalados en los artículos 5, 15, 15 y 17 de la presente norma y con las fichas de inspección posterior. Con la finalidad de modernizar los sistemas de control, los servicios de salud podrán hacer uso de los programas computarizados disponibles.

#### VIGENCIA:

La Licencia sanitaria tendrá una vigencia de cinco años a partir de la fecha de su otorgamiento, tiempo durante el cual el establecimiento estará sujeto a inspecciones periódicas de las autoridades sanitarias competentes. Para estas inspecciones se usará la ficha DRCA-2, la cual contiene los requisitos de supervisión y control.

#### EXCLUSIVIDAD:

La Licencia sanitaria ampara exclusivamente el local y las condiciones de funcionamiento del negocio en la dirección indicada en la licencia. Cualquier cambio en la razón social, de dirección o funcionamiento se debe notificar al centro de salud para su conocimiento y aprobación

#### DOCUMENTO PÚBLICO:

La licencia sanitaria constituye un documento público y por lo tanto, una vez otorgada, debe permanecer en lugar adecuado y a la vista del público.

#### COSTO:

El servicio que se da a los establecimientos de alimentos al otorgárseles o renovárseles la respectiva licencia sanitaria para su funcionamiento, tendrá un costo para el interesado, de conformidad con el arancel respectivo.

#### SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE LA LICENCIA SANITARIA:

Las autoridades sanitarias competentes en materia de control de alimentos, de acuerdo a lo establecido en el Código de Salud y sus reglamentos, podrá cerrar en forma temporal o definitiva el establecimiento, suspendiendo, o cancelando en su caso, la licencia sanitaria por infracciones sanitarias que se cometieren en el establecimiento

#### UNIFICACIÓN DE CRITERIOS SANITARIOS:

Con el propósito de unificar en toda la república los criterios sanitarios para otorgar, renovar, suspender o cancelar la licencia sanitaria de los establecimientos fijos de alimentos preparados y su control, se confirma el uso de los formularios establecidos con las reformas incorporadas:

ü DRCA-1: Solicitud de licencia sanitaria.

ü DRCA-2 Ficha de inspección.

ü DRCA-3 Informe del inspector.

Los formularios deben ser incorporados al expediente correspondiente, archivado en el centro de salud, y quedar para consultas y usos de las autoridades sanitarias competentes. En los centros de salud debe llevarse un registro de todas las licencias sanitarias otorgadas o renovadas. Cada expediente debe ser debidamente identificado.

#### ACTIVIDADES DE CONTROL:

Son dependencias competentes para efectuar el control sanitario de los establecimientos de alimentos, los distritos municipales de salud y las direcciones de Área de Salud en sus respectivas jurisdicciones, así como el Departamento de Regulación y Control de Alimentos en casos especiales y como parte de las actividades de monitoreo y vigilancia. Para el control sanitario se utilizará la ficha de inspección DRCA-2.

Procedimiento para la solicitud de otorgamiento o renovación de la licencia sanitaria:

Los responsables para otorgar y renovar la licencia sanitaria para el funcionamiento de establecimientos fijos de alimentos preparados, son los coordinadores de los distritos municipales de salud del país, en sus respectivas jurisdicciones territoriales. Se establece el siguiente procedimiento:

El interesado debe presentar ante el coordinador municipal de salud, la solicitud en el formulario DRCA-1, proporcionado por el centro de salud, adjuntando los siguientes documentos:

a) Croquis: El croquis debe incluir la ubicación en relación a los lugares y establecimientos vecinos así como la distribución de los ambientes y el sistema de drenajes.

a)

b) Programa de control de salud de los trabajadores.

c) Constancias que acrediten que todo el personal del establecimiento ha recibido un curso formal de manipulación de alimentos en el curso del último año, impartido por personal idóneo.

El centro de salud no recibe la solicitud si no acompaña de la documentación requerida.

Ficha de inspección e informe de vista previo al otorgamiento de la licencia sanitaria:

a) Cumplidos los requisitos del artículo anterior, el inspector de saneamiento ambiental asignado practicará en el plazo de 5 días, la inspección de local, utilizando el formulario DRCA-2. Para obtener su licencia sanitaria, el establecimiento deberá obtener un punteo mínimo de 76.

Para establecimientos que no han iniciado sus actividades, se dejan en blanco las casillas relacionadas con actividades de operación. En este caso el punteo mínimo para obtener la licencia sanitaria es de 37, quedando sujeto a control sanitario inmediato por parte de la autoridad sanitaria cuando inicie sus operaciones,

utilizando la ficha de inspección DRCA-2 en forma completa.

El interesado recibirá copia de la ficha de inspección al momento de realizar la misma.

a)

b) Después de realizar la inspección, el inspector procederá a elaborar el informe respectivo en el formulario DRCA-3, entregándolo al coordinador del distrito municipal de salud junto con la ficha de inspección, dentro de un plazo de 3 días.

b)

c) Si el informe es favorable, se procederá a otorgar la licencia sanitaria por parte de la autoridad respectiva dentro de un plazo de 5 días.

d)

En el caso de un establecimiento que ya está funcionando y que no llena los requisitos, se le fijará un plazo prudencial para cumplir con las recomendaciones señaladas en la inspección, y si cumple, se le otorgará la licencia sanitaria dentro de un plazo de 5 días. Si no cumplió con las recomendaciones, se iniciará procedimiento administrativo sancionatorio acorde al Código de Salud. En cualquier caso, si el establecimiento no obtiene más de 60 puntos, se considerará cierre para hacer mejoras de acuerdo a procedimiento administrativo previo.

En el caso de un establecimiento que no esta funcionando y que no llene los requisitos en el momento de la inspección, el interesado avisará a la autoridad cuando haya cumplido con las recomendaciones para realizar una nueva inspección.

#### RECONOCIMEINTOS OTORGADOS A ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS POR PARTE DE LA SECTUR, EN BASE A LA CALIDAD HIGIENICA

##### **Distintivo Cristal**



Se ha desarrollado como un Programa de Prevención Higiénico-Sanitario, con el objetivo final de reducir los principales riesgos sanitarios asociados con el agua utilizada y los alimentos preparados y servicios en el establecimiento. Se realiza en los hoteles del Grupo Barceló auditorías higiénico-sanitarias, basadas en los escritos protocolos y controles de más de 250 puntos realizados según directrices de la Organización Mundial de la Salud. Dicho programa es enfocado hacia las áreas de alimentación y bebidas, prevención de la proliferación de la Legionella, seguridad y control sanitario de piscinas y formaciones continuas.

##### **Distintivo H**



### *“Higiene, Confianza y Seguridad en el Manejo de los Alimentos”*

Con el propósito fundamental de disminuir la incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos en turistas nacionales y extranjeros y mejorar la imagen de México a nivel mundial con respecto a la seguridad alimentaria, desde 1990, se implementó en nuestro país, un programa Nacional de Manejo Higiénico de Alimentos, Distintivo "H", para todos los establecimientos fijos de alimentos y bebidas

El Distintivo "H", es un reconocimiento que otorgan la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Salud, a aquellos establecimientos fijos de alimentos y bebidas: (restaurantes en general, restaurantes de hoteles, cafeterías, fondas etc.), por cumplir con los estándares de higiene que marca la Norma Mexicana NMX-F605 NORMEX 2004.

El programa "H" es 100% PREVENTIVO, lo que asegura la advertencia de una contaminación que pudiera causar alguna enfermedad transmitida por alimentos; este programa contempla un programa de capacitación al 80% del personal operativo y al 100% del personal de mandos medios y altos, esta capacitación es orientada por un consultor registrado con perfil en el área químico–médico-biológica, y los conocimientos que se imparten están estructurados bajo lineamientos dictados por un grupo de expertos en la materia.

#### **En que consiste la capacitación:**

La asesoría del consultor consiste en ofrecer al personal que labora en los establecimientos fijos de alimentos y bebidas que así lo soliciten, una serie de recomendaciones y técnicas para el lavado, desinfección, limpieza, almacenamiento, congelación, refrigeración, descongelación, higiene personal, etc. para ser implementadas como un proceso de mejora continua.

Esta información está regida por una lista de verificación que se deberá cumplir en un 90% de satisfacción y que contempla los siguientes puntos:

- Recepción de alimentos
- Almacenamiento
- Manejo de sustancias químicas
- Refrigeración y congelación
- Área de cocina
- Preparación de alimentos
- Área de servicio
- Agua y Hielo

- Servicios sanitarios para empleados
- Manejo de Basura
- Control de plagas
- Personal
- Bar

Cuando el establecimiento se sujeta a estos estándares y los cumple, la Secretaría de Turismo entrega el reconocimiento **Distintivo "H"**, mismo que tiene vigencia de un año.

## 6. Criterios básicos de diseño para establecimientos de alimentos y bebidas

El Decreto nº 317/1994 de Ordenación y Clasificación de Establecimientos de Restauración clasifica los establecimientos de restauración en alguno de los siguientes tres grupos:

- o Restaurante
- o Bar
- o Restaurante-bar

En este decreto se define establecimiento de restauración como: local abierto al público que tiene por actividad principal suministrar de manera habitual y mediante precio comidas y bebidas para su consumo, el cual, bajo ciertas condiciones, puede realizarse fuera de las instalaciones de la actividad (comida “para llevar”).

### INSTALACIÓN ELÉCTRICA

Las actividades de restauración se clasifican como “local de pública concurrencia” en el Reglamento Electrotécnico. Para legalizar la instalación eléctrica hace falta un proyecto técnico eléctrico, un instalador autorizado (boletín), y contratar la realización de un control eléctrico a una EIC (Entidad de Inspección y Control). En este control se verifica el estricto cumplimiento del Reglamento, y por tanto debe diseñarla alguien que lo conozca, y en especial la instrucción técnica sobre locales de pública concurrencia.

La instalación eléctrica de un local de pública concurrencia debe ejecutarse utilizando cable libre de halógenos y de opacidad reducida, hay que instalar un protector contra sobretensiones permanentes, debe disponer de un mínimo de 3 líneas para iluminar las zonas públicas, tensión de contacto igual o inferior a 24V, etc. Estas instalaciones deben cumplir a rajatabla el reglamento electrotécnico, como todas, pero en este caso va a ir un inspector a comprobarlo.

### INSTALACIÓN DE GAS

La legalización de la instalación de gas es en ocasiones más sencilla que la eléctrica. Esto ocurre cuando su potencia útil no supera los 70 Kw. En estos casos es suficiente la intervención de una empresa instaladora autorizada (boletín). Cuando se superan los 70 Kw el proceso de legalización es muy similar al eléctrico (proyecto de gas y control).

### SUPRESIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

En el Código de accesibilidad de Cataluña se establece que los locales de más de 50 plazas deben disponer de un itinerario adaptado, servicios adaptados, mobiliario adaptado y escaleras adaptadas. Esto implica rampas de acceso con pendientes inferiores al 12%, servicios higiénicos con 1,5 metros de circunferencia libre de obstáculos, sistemas de asistencia en sanitarios, etc.

La ocupación se calcula\* dividiendo la superficie del comedor o sala de degustación entre 1,5. Así pues, el límite se sitúa en los 75 m<sup>2</sup>. Si disponemos de una zona de bar (personas en banquitos o de pié), entonces esta zona cuenta como 1 persona



por metro (no 1.5). Si tenemos una barra y una zona de mesas, la pauta habitual es considerar zona de bar 1 metro más allá del perímetro de la barra.

La referencia para calcular el aforo es el DB-SI, Seguridad en caso de incendio. En esta norma podemos encontrar el criterio para calcular la ocupación de cada zona en función de su uso.

Cuando calculamos el aforo, en algunos municipios, como el de Barcelona, también cuentan las plazas de la terraza de verano.

## INSONORIZACIÓN

Algunos ayuntamientos requieren un aislamiento acústico bruto. Aislar acústicamente un local no es barato, y es algo que se tiene que hacer antes de acometer la reforma. Conviene preguntar qué aislamiento requiere el Ayuntamiento y verificar qué tenemos en el local realizando un ensayo acústico

## VENTILACIÓN Y CLIMATIZACIÓN

El local debe estar ventilado, ya sea mediante ventilación natural o forzada. En general la ventilación natural se consigue dejando aberturas en el local -puertas, ventanas, rejillas, etc.- que comunican con el ambiente exterior. La ventilación forzada utiliza ventiladores para conseguir la renovación.

De acuerdo con el reglamento aplicable (RITE), la calidad del aire en bares y restaurantes debe ser IDA 3 (aire de calidad media), que se relaciona con un caudal mínimo de renovación de 8 l/segundo y por persona. Este caudal se duplica si está permitido fumar.

El aire exterior de ventilación debe introducirse en el local filtrado -filtros de la clase F7 como mínimo-. Esto invalida técnicamente la opción de la ventilación natural en la mayoría de los casos, aunque en locales pequeños se suele permitir aceptando que la ventilación se realiza sin mediación de una instalación térmica, y por tanto no sujeta a los términos descritos en el reglamento.

Las instalaciones térmicas, incluyendo la ventilación, reciben un control especial a partir de 70kW. En generación de frío esto equivale a 60.200 frigorías, una potencia que no necesita el 99% de los locales de restauración. Este control es similar al eléctrico.

En el RITE se establece que la ventilación del local debe incorporar un recuperador de calor -amén de otros dispositivos- cuando se extraigan por medios mecánicos 1.800m<sup>3</sup>/h de aire viciado (ventilación). Teniendo en cuenta que estamos obligados a introducir 8 litros de aire por persona y segundo, los locales con una ocupación superior a 62 personas deberían incorporarlo.

La ventilación general del local debe ser independiente de la ventilación de los servicios higiénicos -contaminación cruzada, indica el RITE-.

## EXTRACCIÓN DE HUMOS Y VAHOS

Los humos y vahos producidos en la cocción de alimentos deben ser conducidos al exterior por un sistema de extracción que disponga de filtros retenedores de grasas. La chimenea debe sobrepasar en 1 metro de altura cualquier espacio habitado en 10 metros a la redonda.

No se admiten las chimeneas de obra, y mucho menos no instalar chimenea. El aire

de extracción se clasifica como AE4 (muy alto nivel de contaminación).

## CONTRA INCENDIOS

La estructura, las paredes y los techos del local deben ofrecer una resistencia al fuego que depende de la altura del edificio en el que se ubican. El mínimo es R90/EI90.

Es habitual tener que proteger estructuras de hierro o madera, instalar puertas corta fuego, reforzar la resistencia de paramentos etc. El objetivo es evitar que un incendio en el local se propague a otros locales o viviendas.

Hasta los 500 m<sup>2</sup> de superficie no es exigible más que un extintor de eficacia 112A 34B cada 15 metros. A partir de entonces hay que tener bocas de incendio equipadas (BIE) de 25 mm.

De acuerdo con la DB-SI, Seguridad en caso de incendio, las cocinas pueden constituir un local de riesgo especial si los equipos de cocción superan los 20kW. Esto tiene bastantes implicaciones a nivel de seguridad, que se resuelven en la mayoría de los casos instalando sistemas de extracción con ventilador clasificado 400°C90 minutos y un sistema de extinción automático fijado a la campana actuando sobre la línea de fuegos. Con este sistema nuestra cocina deja de ser un local de riesgo de incendio especial.

## GESTIÓN DE LOS RESIDUOS

Los locales de restauración deben prever espacios específicos para albergar los contenedores de residuos y cumplir con su deber de clasificación en origen: papel/cartón, vidrio, envases, orgánico y resto. Los contenedores deben ser herméticos y con tapa, su número y capacidad puede fijarlo el Ayuntamiento (hay que preguntar).

La zona donde se colocan los contenedores de residuos se denomina cámara de residuos, y puede ser abierta o cerrada. La superficie mínima de esta cámara también la puede definir el Ayuntamiento.

## 7. Mobilirario y equipo de comedor y bar

### COMEDOR

Puede agruparse en dos grupos:

El obligatorio para el desarrollo de la profesión, que engloba el destinado para el uso del cliente y el utilizado en la propia sala por el personal de servicio (carros).

El decorativo, cuya función es crear estilo aunque puede ser utilizado para el desarrollo del servicio. Suele destinarse a soporte de lámparas, plantas y otros elementos básicamente ornamentales. También parte de este mobiliario se puede utilizar para exponer postres y presentación de un buffet. Siempre existe la posibilidad de usarlos como mesas auxiliares para depositar vajilla y cristalería.

### MOBILIARIO OBLIGATORIO PARA EL USO DEL CLIENTE

#### Mesas

Tienen formas variadas aunque suelen ser redondas ó cuadradas y la elección de uno u otro tipo dependerá del establecimiento, ya que el mas adecuado para un restaurante de corte tradicional nos es valido para un 'self-service', terraza ó mesón.

Las mesas cuadradas ó rectangulares son las más utilizadas pues son las más acopladas para formar mesas de mayor capacidad. Su anchura puede variar pero no son recomendables las mesas que tengan menos de 0,80 m. Ello se debe a la colocación para que el utillaje no de la impresión de amontonamiento. La longitud de las mesas del número de comensales, así calculándose para cada uno un espacio de 0,60 m. Por lo tanto una mesa de 30 metros de largo tendrá capacidad para 12 comensales en total.

La transformación de una mesa cuadrada ó rectangular en redonda ó la adaptación de varias cuadradas ó rectangulares, puede hacerse tras varias formas siendo la más corriente el uso de tableros. Así el tablero redondo u ovalado colocado en una mesa cuadrada ó rectangular nos proporciona mayor capacidad .La forma de sujeción puede ser a través de gruesos tornillos que atraviesan los dos tableros para ampliar mesas cuadradas ó rectangulares, también se usan tableros aunque en ocasiones sea suficiente adosarlas y esta unión se suele realizar mediante guías de metal ó de madera.

La mesa imperial es rectangular con cabezas semicirculares y su conversión se lleva a cabo adosando a los extremos dos semicírculos mediante guías metálicas.

La acción orientativa para el tamaño y el número de comensales de mesas redondas es:

Diámetro (m)	Nº de comensales
0,60	2
0,80	3
0,90	4
1,10	

1,25	6
1,40	8
1,55	10
1,85	12
2,20	14
2,50	16

La capacidad dada es orientativa pues así en el caso de servicio concertado de antemano si la cantidad de vajilla, cristalería y cubertería precisada por cada comensal es importante y se dispone desde el principio, será necesario conceder mas espacio a cada persona. El número de mesas que se puede colocar en la sala depende tanto de la extensión de esta como de la como de la capacidad y forma de las mesas pero se calcula que son necesarios 2 metros cuadrados de superficie para cada comensal, así:

$10 * 5 \text{ metros cuadrados} = 25 \text{ personas.}$

### Asientos

Se calcula que su anchura sea de 0,45 m. y su altura esté condicionada por la de la mesa de modo que la diferencia entre ambas sea de 0,30m. , si la altura de la mesa es 0,75 el asiento seria de 0,45 .En determinados establecimientos es inusual la presencia de niños pero en los restaurantes de carretera ó banquetes si es normal y aunque en España no es habitual, estos restaurantes disponen de alguna trona, de todas maneras siempre que sea posible se deberán elegir sillas apilables con el fin de almacenar en poco espacio las sobrantes en los meses de menos trabajo.

### MOBILIARIO PARA EL USO DE PERSONAL

Su primer objetivo es la simplificación del trabajo disponiendo cerca de los camareros todos los utensilios necesarios que hagan su trabajo más cómodo y eficaz y lo podemos clasificar en tres grandes categorías.

### Aparadores

Son muebles utilizados en el comedor para albergar utillaje que se utiliza en el servicio sirviendo a veces como mesa auxiliar. Son armarios con cajones de distintos tamaños y en ocasiones con estanterías, donde se dispone de lencería, cubertería, vajilla y el petit menage (salero y pimentero) y elementos decorativos de forma ordenada.

### Mesas auxiliares

Son aquellas utilizadas para el personal del servicio para desarrollar correctamente su trabajo utilizándose en las labores medias. Pueden ser de diversas formas y direcciones y se distribuyen en el comedor según convenga pues sirve para depositar fuentes, platos, botellas, etc. Y son básicos para el servicio de 'gueridón'.

El buffet de presentación también puede considerarse como mesas auxiliares y así en la entrada del comedor ó en un lugar estratégico se exponen los postres caseros y demás artículos de la casa.

## BAR

### UTENSILIOS, SU USO Y CUIDADO

Son las principales herramientas de trabajo del Bartender. De la inmensa variedad que existe citaremos los más importantes e indispensables:

#### La coctelera o shaker

Es una vasija de metal fuerte, generalmente de acero inoxidable o plaqué, que consta de dos o tres cuerpos que se encajan unos en otros. Estas piezas son llamadas Vaso, Cobre vaso (que hace la función de colador), y Cobre boca (que sirve de tapón).

Existen varios tipos de Coctelera:

- **Coctelera Europea:** De dos cuerpos: Vaso y tapa solamente.
- **Coctelera Americana o Tipo Boston:** De dos vasos, uno de vidrio y otro de metal.
- **Coctelera de tres cuerpos:** Generalmente de acero inoxidable.

#### El vaso mezclador

Es un vaso de vidrio de 1/2 litro de capacidad. Se utiliza para mezclar y enfriar cocteles que no necesitan ser batidos. Con él se enfrían productos tales como jugos, vinos de Jerez u Oporto, licores o aperitivos. Como complemento de esta pieza tenemos el pasador o gusanillo y la cucharita mezcladora, con la que se mueve vigorosamente de arriba abajo, luego se cuela el contenido usando el pasador en la copa correspondiente.

No debe dejarse un coctel en el Vaso Mezclador pues el hielo se derretirá y echará a perder el producto.

#### Colador para coctel

También llamado Gusanillo. Consta de una manija de metal rodeado por un alambre en espiral que se acopla en la boca del vaso, y sirve para evitar que pase el hielo, la espuma y las pepitas del limón cuando se sirve la bebida.

#### El medidor u oncera

Es un recipiente pequeño de metal, cristal o incluso de plata de ley. Sirve para dosificar con exactitud las diferentes bebidas que contiene un coctel.

En nuestro medio consta de dos copitas acopladas de capacidad variable, por lo general de una onza y media.

Complementan a los utensilios mencionados líneas arriba los siguientes:

- Cucharita de mango largo.
- Cuchillo para Bar.
- Sacacorchos.
- Hieleras de mesa.

- Tenazas para hielo.
- Tablas para corte de frutas.
- Colador para jugos.
- Destapadores.
- Goteros para jarabes o jugos.
- Exprimidor de limones, etc.

### **CRISTALERIA EN EL BAR: COPAS, VASOS Y OTROS.**

Existe un sinnúmero de copas y vasos a utilizar en un Bar. Sin embargo, dado que el propósito de este Curso es hacer conocer cuál es la cristalería realmente apropiada, mencionamos únicamente la Cristalería más utilizada e importante:

- **Copas para Cocteles:**
  - o Copas Martini - Estándar para aperitivos.
  - o Copas Flauta para coctel.
  - o Copas Sour.
  - o Copas Cádiz o Tulipán.
- **Copas para Vinos:**
  - o Copas Tulipán - Jerez clásico.
  - o Copas de Vino Blanco.
  - o Copas de Vino Tinto (Y otras especiales).
  - o Copas de Agua.
- **Copas para Licores:**
  - o Copas para Licor - Cordial - Degustación.
  - o Copas de Pousse Café.
  - o Copas Straight up.
  - o Vasito para agua.
- **Copas para Cognac o Brandy:**
  - o Copas Estándar para Brandy o Cognac.
  - o Copas Petit Brandy o Cognac.
  - o Copas de otros modelos.
- **Vasos bajos de boca ancha:**
  - o Vaso Dumbler.
- **Vasos para Tragos Largos:**

- o High Ball.
- o Zombies.
- **Vasos para Cerveza:**
  - o Vasos para Cerveza tipo Pilsen.
  - o Vasos para Cerveza tipo Tulipán.
  - o Vasos para Cerveza tipo Chopp.
  - o Otros modelos.

### **EQUIPOS, SU UBICACION Y MANTENIMIENTO:**

En un Bar profesional es conveniente disponer de los siguientes equipos:

- Máquinas para fabricar hielo en cubos o triturado (Hielo Frappé).
- Licuadoras o Batidoras eléctricas.
- Exprimidor eléctrico para Naranjas y Toronjas.
- Refrigeradoras y/o Conservadoras.
- Máquinas para lavar vasos.
- Máquina para enfriar copas y vasos, etc.

### **MOBILIARIO DEL BAR:**

- Sillas.
- Mesas.
- Sillones.
- Banquitos.
- Auxiliares.
- Barra.
- Vitrinas para exhibición.

Características del equipo de bar

- Las mesas deben ser pequeñas y de poca altura.
- Las sillas y/o sillones deben ser de acuerdo a la altura de las mesas.
- Las sillas y mesas deben guardar una íntima relación con la decoración general del bar.

Montaje de las mesas de bar

- Despolvar muebles fijos, tramos y barra con un paño húmedo apropiado para la ocasión.
- Limpiar el piso, zafacón y otros.
- Es muy simple únicamente se requiere de ceniceros, portavasos y servilletas de papel.

ELEMENTOS DEL BAR

Barra	Ajo	Tarja
Refrigerador	Contra barra	Batidora
Máquina p/hielo Frappé	Licuada	Descorchador
Hieleras y soportes	Picadora de hielo	Hieleras pequeñas y pinzas
Canastas p/vinos	Tripiés	Jarras p/agua
Destapador	Cristalería variada	Popotes o pajillas
Servilletas	Extractor de limón	Vaso o jarra martinera
Cuchara mezcladora	Vaso coctelero	Picahielos de 5 dientes
Onzeras	Picahielos sencillo	Cuchillos
Ceniceros	Tabla para picar	Bandejas o charolas de servicio
Listas de vinos y licores	Agitadores	Variedad de frutas naturales
Telas de lino p/trapear cristalería	Variedad de vinos y licores	Jugos
Refrescos	Hielo	Cervezas
Portavasos	Adornos	Variedad de cremas y vino de mesa
Jarabes	Salsas	Pimienta
Jugo Maggi	Salsa inglesa	Etc.
	Sal	



## 8. Tipos de materiales requeridos en la cocina por higiene y seguridad

### Equipos y utensilios

Los equipos y utensilios deben ser de material lavable, liso, y fáciles de limpiar y desinfectar. No deben alterar el olor y sabor del alimento que contengan. Los materiales porosos no son aconsejables. La localización de los equipos debe ser de fácil acceso para su limpieza. Todos los equipos deben ser fácilmente desarmables para su limpieza.

La cocina (y eventualmente los salones) deben poseer una campana para la extracción de vapores y olores, la cual debe estar en buen estado de conservación y funcionamiento.

Cada área del restaurante debe tener asignado al personal responsable de su limpieza, incluyendo la de los correspondientes equipos y utensilios.

### Equipo de gas

Las estufas u hornos de gas, deben adaptarse con dispositivos a falla de flama, también es de gran importancia contar con servicios de extracción adecuados de manera que el humo pueda extraerse del área de trabajo. Lo más recomendable es mantener el piloto de la estufa apagado para evitar desperdicio de combustible.

### Higiene personal

En términos de higiene se debe insistir en los buenos hábitos personales, lavarse las manos con agua y jabón, secarse las manos con una toalla limpia antes de comenzar a trabajar, lavárselas inmediatamente después de haber ido al baño.

Las reglas básicas de higiene para los que manejan alimentos demandan absoluta limpieza y mantener las uñas de las manos lo más cortas posibles y mantener siempre el pelo cubierto.

### Respecto al uniforme del personal

- Material no inflamable. Preferible, con pechera de protección. Si es necesario, utilizar mandil.
- Zapatos cerrados, con suela antideslizante.
- Si es necesario, utilizar guantes impermeables y desechables.

• La ropa de trabajo debe lavarse con frecuencia, esta debe cubrir la mayor parte del tronco e incluso el cuello.

### Apariencia personal general

Las personas que manejan alimentos, en las áreas de preparación de estos, deben evitar usar objetos de joyería, podrían albergar gérmenes las operadoras nunca deben de usar cosméticos mientras realizan su trabajo en la cocina.

### Superficie de trabajo

Deben ser superficies fácilmente lavables. Las mesas pueden ser de acero inoxidable, formica o mármol.

## Interiores

Las paredes deben ser impermeables a la grasa y al polvo, deben ser lisas y fáciles de limpiar. La mejor superficie la constituyen los azulejos vidriados.

Asimismo, los pisos deben lavarse fácilmente y no ser permeables, se recomienda una superficie de loseta antiderrapante.

## Primeros auxilios

Una de las precauciones es incluir en la fuerza laboral a uno o más miembros del personal que estén capacitados en primeros auxilios. Además siempre se debe contar con un botiquín de primeros auxilios. De esta manera, se pueden atender heridas internas en una base interna.

### Contenido Del Botiquín De Primeros Auxilios

- ü Guía sobre primeros auxilios.
- ü Vendas adhesivas color azul, detectables.
- ü Parche estéril para ojos, con venda
- ü Venda triangular estéril
- ü Alfileres de seguridad
- ü Vendas estériles de tamaño mediano
- ü Crema antiséptica
- ü Dediles de plástico azul, mixtos
- ü Solución para ojos
- ü Aspirinas
- ü Tijeras de acero inoxidable
- ü Pinzas de acero inoxidable (para extraer astillas)
- ü Venda adhesiva a prueba de agua
- ü Cinta adhesiva elástica
- ü Hisopos
- ü Pomada para quemaduras
- ü Paquetes de algodón estéril
- ü Vendaje ajustable
- ü Venda con grasa de parafina

## Depósitos

Tienen 2 sectores; uno para mercaderías perecederas y otro para no perecederas.

- Los depósitos de productos perecederos deben tener envases y estantes

adecuados.

- Los productos deben ser revisados antes de almacenarlos.
- Debe evitarse almacenarlos en el envase de origen.
- Las estanterías deben estar limpias y ser de fácil acceso.
- Las mercaderías deben agruparse por familias.
- Debe tenerse en cuenta la caducidad de las mismas.
- No debe haber productos en el piso.
- Lavar el piso a diario.
- No debe tocarse ningún producto con detergentes y lavandinas, que se usan para la limpieza del piso.
- Los depósitos de los productos no perecederos, tienen las mismas características que los depósitos de productos perecederos.
- Sus estanterías deben ser fuertes y lo suficientemente anchas como para almacenar todo tipo de mercancías.
- Deben estar separadas del piso.
- Cada producto debe conservarse de manera indicada, por ejemplo, los vinos deben estar acostados en las estanterías.
- No debe haber envases descartables dentro de los depósitos.
- No debe mezclarse los productos con envases vacíos con los llenos.
- No deben mezclarse productos de limpieza con productos comestibles.

### **Detergentes y desinfectantes**

Es recomendable que cada restaurante tenga un plan de limpieza y desinfección que acompañe a un manejo adecuado de los alimentos. Ello comprende:

- A pisos y techos.
- A los equipos: antes y después de su uso.
- A las mesas de trabajo y tablas de picar: antes, durante y después de su empleo.
- La selección de técnicas de limpieza y desinfección más adecuadas (manual, con calor, con espuma, a máquina)
- La selección y uso apropiado de detergentes (preferible: rápido, no corrosivo, con acción microbiana, no ser tóxico, de fácil eliminación)
- Selección y uso apropiado de técnicas de desinfección (al vapor, con agua caliente, con sustancias químicas). Hay que tomar en cuenta el tipo de desinfectante a utilizar (cloro, yodo, orgánico), así como el tiempo, la disolución y la estabilidad.

A continuación se ilustran solo algunos de los utensilios:



Plato llano



Plato de sopa



Plato de postre



Tazón para cereal



Plato para pan



Tazón para consomé



Platón redondo



Platón ovalado



Ensaladera



Sopera



Salsera



Taza de café



Taza de té



Cafetera



Tetera



Azucarera



Cremera

Loza



Sartén alta



Sartén alta con tapa vidrio



Olla alta



Cazo



Cacerola



Rosticera con Asa



Rosticera



Hervidor de leche



Sartén parrilla



Sartén alta cilíndrica



Tartera



Sartén 2 asas

Plaque



Tijera multiuso



Cuchillo de sierra para carnes



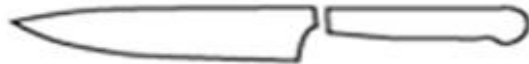
Cortador de huesos



Cuchillo multiuso



Cuchillo para pan



Cuchillo de chef



Cuchillo de pelar

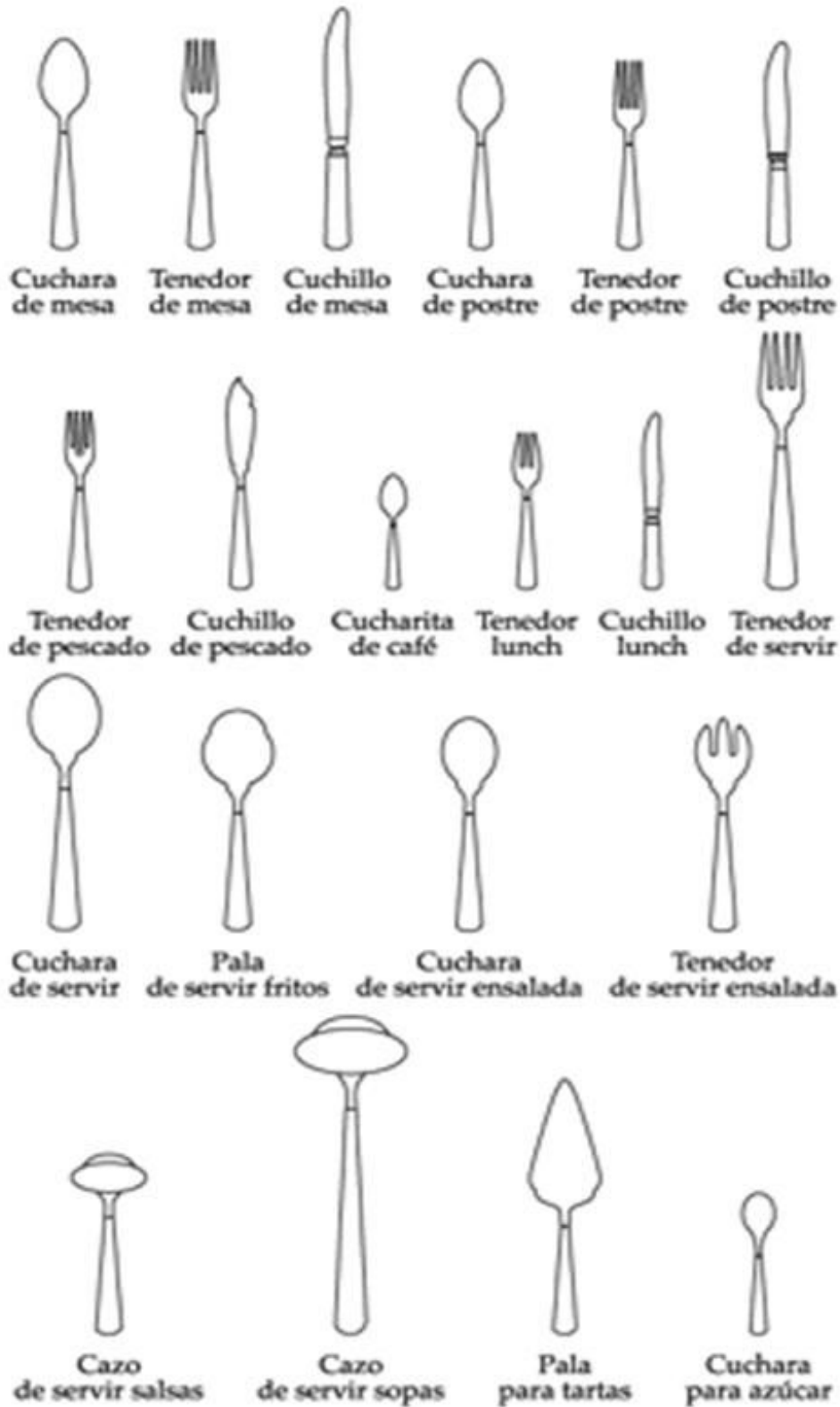


Cuchillo rebanador



Amolador

Plaque



Plaque



Agua



Vino tinto



Vino blanco



Licor



Flauta



Cognac



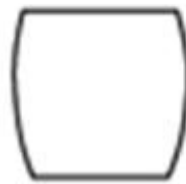
Cerveza



Cóctel














High ball



Whisky

Cristalería



<i>Forma de la mesa</i>	<i>Asientos</i>	<i>Tamaño mantel</i>
	4	52" x 52"
	4	60"
	4 a 6	52" x 70"
	4 a 6	52" x 70"
	6	70"
	6 a 8	60" x 84"
	6 a 8	60" x 84"
	6 a 8	90"
	8 a 10	60" x 102"
	12 a 14	60" x 120"
	12 a 14	60" x 120"

Blancos



Cuchillo para toronjas



Pelador de vegetales



Destapador de botellas



Martillo para carnes



Majador de puré



Tenedor de cocina



Cucharón de acero inoxidable



Cucharón calado



Rallador



Prensador de ajo



Cuchara para freír,  
de acero inoxidable



Batidor de mano

Auxiliares

## 9. Organización del comedor y del bar

### PRESENTACION DE UN RESTAURANTE

En un entorno tan competitivo como el actual, ya no basta con ofrecer un buen servicio y un buen producto. Aunque todo hay que decirlo, siguen siendo las reglas de juego fundamentales para que un restaurante pueda triunfar. Asimismo se supone que un negocio de restauración está especializado en dar de comer, y por tanto la comida ha de ser excelente. No obstante parece que el mercado, como si de la naturaleza se tratase, se empece en demostrarnos todo lo contrario. Por ello un sistema de calidad debería ser algo inherente a la empresa, un elemento común de la mentalidad empresarial. Pero cuando ello no sucede, un modelo de calidad nos puede ayudar a poner cierto orden en nuestro restaurante.

En vista de lo anterior es importante reflexionar sobre las cuestiones relacionadas con la adopción de un sistema de calidad en un restaurante. Preguntas como ¿Para qué sirve un sistema de calidad?, ¿Qué sistema de calidad existen en el mercado? O ¿Qué sistema de calidad es recomendable adoptar en mi restaurante? Son preguntas no siempre fáciles de responder, pero que en este artículo intentaremos despejar de la manera más inteligible posible.

Posiblemente esta sea una las cuestiones más fáciles de responder. Un restaurante no deja de ser una empresa en la que compramos una materia prima, la manipulamos bajo unas ciertas condiciones, conseguimos unos platos con unas características organolépticas determinadas, y todo ello con el objetivo de que cuando llegue a la mesa del cliente, este se lo pueda comer obteniendo el máximo placer y no corra el riesgo de morir una vez lo haya ingerido. Dicho proceso, enmarcado según los criterios que define todo sistema de calidad, nos permite realizarlo de la manera más eficaz posible, con la consiguiente eliminación de riesgos, y con el objetivo de que el cliente se vaya satisfecho de nuestro restaurante y que nuestro negocio sea lo más rentable posible.

En esta primera reflexión ya hemos identificado los componentes en que se basa cualquier sistema de calidad:

- La rentabilidad del negocio.
- La realización eficaz (sin errores) de las tareas que diariamente realizamos en nuestro restaurante.
- La satisfacción de nuestro cliente.

### PLANEACION DEL SERVICIO

La preparación del servicio es el conjunto de actividades dirigidas por el capitán, que se realizan antes de la apertura del comedor, con el fin de presentar la mejor imagen y contribuir en la operación armoniosa y agil.

Toda tarea que realice el ser humano requiere tener una programación para poder evaluar las actividades que se han llevado a cabo y efectuar las correcciones pertinentes. Bajo este concepto todo empleado debe preparar lo necesario, lo que es en su beneficio y del cliente.

Si al trabajador se le informa oportuna y completamente de sus obligaciones y se le

supervisa indicándole sus errores y cómo corregirlos, el trabajo de apertura del salón se Olvera un habito reglamentario y controlado.

La óptima preparación del comedor incluye los siguientes aspectos:

1. Equipos: loza, cristal, plaqué, blancos, cartas y menús.
2. Personal disponible.
3. Alimentos y bebidas para vender.
4. Mobiliario, instalaciones y el local mismo.

### **Equipos**

Se revisa que las dotaciones de cada uno de los equipos se suministre con anticipación y transportar al comedor los necesarios para reservas del montaje y como auxiliares para el servicio; se deben distribuir en el interior de los muebles o aparadores localizados en el salón.

También se vigilara que todos los artículos de loza, cristal, plaqué, blancos, caratas y menús estén perfectamente limpios y que el estado de los últimos sea impecable; deben descartarse los que presenten manchas de grasa y estén sumamente maltratados.

El montaje de las mesas varia según las políticas de operación de cada establecimiento; una vez determinada la colocación de qué articulo se dispondrá en la mesa, será obligación del personal de servicio y supervisión, mantener el montaje de presentación en condiciones de simetría y perfecto estado de limpieza.

Al realizar el montaje de las mesas, es primordial tener presente la finalidad del mismo, sea para desayuno, comida o cena, y si se trata de restaurant o cafetería, ya que el equipo variará por las consideraciones anteriores.

### **Personal disponible**

La numeración de mesas se basa en el establecimiento de “bases significativas”, ya que no es un sistema rígido a seguir, sino que por su flexibilidad permite tomar en cuenta diferentes criterios. La finalidad de n numerar las mesas es contar con un Control de Comandas y Cheques en Cocina, Comedor, Bar, Caja, Auditoria de Ingresos Y Contabilidad.

Y ya que el enfoque es referido al servicio, esta numeración, sirve principalmente al apitan, mesero, cajero, cocinero y cantinero para:

- a) Ubicar la mesa en el comedor.
- b) Agilizar el servicio.
- c) Para una supervisión efectiva.
- d) Para la apertura y control de cuentas de consumo.
- e) Preparación y despacho de alimentos y bebidas.
- f) Determinación de estaciones y rol de mesas.
- g) Determinar el factor de rotación de mesas.

- h) Estadísticas diversas.
- i) Conocer cuales zonas y mesas se ocupan con mayor frecuencia.

### **Alimentos y bebidas por vender**

Debido a que los dependientes de comedor son agentes de venta, deberán conocer perfectamente la preparación y presentación de los alimentos y b bebidas que marca la carta y los especiales marcados en el menú del día.

Antes de la platica diaria, el capitán anotara en un pizarrón los alimentos y bebidas agotados, sustitutos, alimentos con poco movimiento y guarniciones o verduras del día. Esto evitara disgustos al cliente, ya que al ordenar se le puede indicar los platillos que no hay y al mismo tiempo sugerirle otros.

En comedores donde el mesero anota directamente los precios en el cheque, el capitán se asegura que todos conozcan los precios de la carta y los de los menús.

Las dotaciones de salsas deberán limpiarse completamente y volver a llenarlas, colocándolas en orden y en un compartimiento limpio.

### **Mobiliario, instalaciones y local**

Se analiza el estado del mobiliario, iluminación, energía eléctrica, cortinas, pisos, paredes, plafones, difusores de aire acondicionado, y se reportaran al Departamento de Mantenimiento los desperfectos en el formato respectivo.

## 10. Tipos de servicio

Tres tipos de servicios son regularmente utilizados en el mercado: servicio francés, americano e inglés.

### El servicio americano

En la mayoría de los restaurantes estadounidenses es bastante sencillo. Tal vez la característica que distingue este servicio americano inmediatamente es su rapidez, la comida se prepara en la cocina y un mesero(a) la llevan a la mesa de los comensales. Los entremeses se reducen al máximo y las reglas del servicio son muy sencillas. Servir los alimentos por la derecha, las bebidas por la derecha y retirar los platos por la izquierda. No se requiere de mucho personal porque el servicio no es complicado; este servicio lo encontramos en cafeterías, almacenes comerciales y en la mayor parte de los restaurantes.

En los breves momentos de espera de algún pedido, se puede hacer un tiempo para las delicadezas del servicio como vaciar ceniceros o volver a llenar los vasos de agua, el mesero debe conocer correctamente el menú.

### Servicio francés

Se encuentra en restaurante en donde se sirve un clásico menú francés y que se sirve a una sofisticada clientela. La principal característica de este servicio es que todo su menú es elaborado en el restaurante en presencia del cliente. Los ingredientes se traen de la cocina y se les muestran al cliente para su inspección y el maître los prepara delante del comensal. Es precisa gran habilidad del personal para presentar eficientemente este tipo de servicio. Los camareros deben estar familiarizados con los ingredientes del menú y los métodos de preparación. El servicio francés es muy caro y requiere de un menú de alto precio. De igual modo requiere de vajillas de excelente categoría para causar una excelente impresión.

### Servicio inglés

Es aquél en que el mesero sirve directamente al plato del cliente, manteniendo la bandeja en la otra mano. Es un sistema incómodo tanto para el mesero como para el cliente ya que se debe servir introduciéndose en medio de dos clientes. Normalmente se usa este servicio sólo en banquetes.

A continuación se relacionan los tipos de servicio:

	Americano	Inglés	Francés
Reglas y lugar	Servir por la izquierda. Retiro por la derecha. Los alimentos salen de la cocina ya emplatados. Se utiliza normalmente en cafeterías.	Se cucharea por la izquierda. Se retira por la derecha. Se utiliza en servicio de banquetes con un solo menú.	Se sirve por la derecha. Se retira por la izquierda. Los alimentos se terminan de preparar frente al cliente.

Ventajas	<p>Servicio muy rápido para grupos pequeños.</p> <p>Se utiliza poco personal.</p> <p>No se requiere gran variedad de equipos de servicio.</p>	<p>Servicio muy rápido para un gran numero de personas.</p> <p>Buena presentación en el montaje de la mesa.</p>	<p>Servicio muy personalizado y de lujo.</p> <p>Muy buena presentación del montaje de la mesa.</p> <p>Promueve las ventas</p>
Desventajas	<p>El montaje de mesas no tiene gran presentación.</p>	<p>Es difícil encontrar personal altamente calificado.</p> <p>Gran inversión en equipo colocado en la mesa, no tiene rotación.</p> <p>En eventos es muy posible la pérdida de equipo.</p>	<p>Servicio muy lento.</p> <p>Se requiere contar con gran variedad de equipo.</p> <p>Se utiliza mayor número de meseros, ya que se tiene que cocinar.</p> <p>No se encuentra fácilmente personal capacitado.</p>

Otros tipos de servicio son los siguientes:

**Servicio a la rusa**

Se caracteriza por la importancia que se da a la elaboración de los platillos. El jefe de cocina prepara piezas completas de pescados, aves, lechones, filetes, piernas de carnero y piezas de cacería de manera original y artística.

Una vez que se presenta el platón adornado a los clientes, por dos de los extremos de la mesa, el jefe de cortes o el jefe de rango procede a cortar las piezas. Una parrilla de alcohol llamada “infiernillo” (conocida también como rechaud – pronúnciese “reshó”- o chafing dish) debe estar lista sobre el gueridón para acomodar los trozos que se vayan cortando y evitar así que se enfríen; después, el jefe de rango los sirve en los platos y los entrega al garrotero para que los coloque uno a uno frente a los comensales, teniendo cuidado de hacerlo por el lado derecho del cliente.

**Servicio de snack bar**

Se origino en Estados Unidos y se emplea sobre todo en cafeterías, donde el servicio es informal. Los platos se sirven desde la cocina, dándoles una presentación apetitosa y combinando las guarniciones con el platillo fuerte. El mesero debe servir por el lado derecho, teniendo cuidado de colocar el plato con carne en la parte inferior, o, en caso de tener logotipo el plato, que éste se encuentre en la posición correcta.

Se trata de un servicio rápido y económico que permite mejor control de las raciones y requiere de poco personal.

### **Servicio de buffet y Autoservicio**

Se trata de un servicio sumamente practico y muy apreciado en Estados Unidos, ya que el ahorro en nomina es considerable. En algunos restaurantes se asigna un día a la semana para presentar algún buffet. En el caso del buffet el cliente se sirve personalmente; puede escoger entre una gran variedad de alimentos y servirse cuantas veces desee, pagando solo el precio por cubierto. En el caso del autoservicio el cliente señala los platillos seleccionados, se los sirven, los coloca en una charola para llevarlos a su mesa y paga antes de consumir los alimentos. En caso de desear algo más, deberá realizar el mismo procedimiento.



## 11. Planeación del menú y de la carta de vinos y licores



### EL MENU, CONCEPTO Y ORIGEN

El origen de la palabra menú en español es un galicismo, debería decirse la “minuta” pero como con muchas otras palabras, tanto voces inglesas como francesas, las costumbres se vuelven leyes o reglas.

La palabra menú data de 1718, pero la costumbre de presentar menús (lista de platillos) es mucho más antigua, se usó por primera vez en París con el surgimiento de los primeros restaurantes, y el francés lo tomó del latín “minutus” (pequeño), pues se refería a una pequeña lista. Aparece en el siglo XIX el menú moderno.

La preocupación por presentar menús equilibrados es reciente; en el pasado, las costumbres de nuestros ancestros eran preponderantemente carnívoras.

Por lo que para concluir esta parte podemos decir que menú es el listado de los platillos que componen una comida y por extensión el listado de los platillos que se ofrecen en un establecimiento de servicio de alimentos, comúnmente se conoce como “carta” y es el instrumento básico de venta de dichos centros de consumo.

El menú como nosotros lo concebimos hoy nace hacia fines del siglo XVIII y comienzos del XIX; los primeros surgieron en los restaurantes del Palais Royal de París, que se había establecido como el centro gastronómico de la ciudad de Luz.

No eran listas individuales, sino carteles grandes colgados en la entrada, algo así como las pizarras que vemos en algunas veredas de Buenos Aires. Escritos a mano

anunciaban las ofertas del día. Uno de estos carteles, del restaurante Rocher de Cancale, todavía se conserva, como también un ejemplar del Hotel de Americans, los dos menús más antiguos de los que se tenga memoria.

Ambos establecimientos eran líderes en su época y pronto diseñaron lo que rápidamente se tornó moda; el menú individual que se presentaba en la mesa a los comensales. Ya desde el principio se intentó imprimir un toque artístico, a esas guías del buen comer; y artistas como Toulouse Lautrec, pinto menús a cambio de una buena comida.

La costumbre de tratarlos como piezas de arte ha persistido a lo largo de los siglos y en los restaurantes de mayor categoría aún se mantiene.

Los menús se clasifican en dos categorías:

- Menú con platillos establecidos
- Menú con platillos a escoger

Todos los menús caben en esta clasificación. También dentro de la industria de alimentos se ha tratado de establecer diferentes divisiones para establecer categorías, por ejemplo, se ha dicho que existen ocho características para un menú y son:

- Tipo de menú, tipo de comida, equipo, categoría por costo, ambientación, tipo de cliente, tipo de servicio y capacidad del centro de consumo.

Pero de igual manera tratan de establecer 13 menús en consideración a las características de servicio del centro de consumo, como:

- Desayunos, comidas, cenas, menú infantil, menú de ocasiones especiales, lugar abierto las 24 hrs. del día, club, banquetes, institucional, servicio a cuartos (Room service), étnicos, especialidades y estándar (cafetería).

Diferentes tipos de menús que se manejan dentro de los restaurantes:

**Menú fijo:** Es aquel que nunca cambia de platillos por un periodo más o menos largo, muchas cafeterías y restaurantes con menú amplio utilizan este sistema.

**Menú cíclico:** Es aquel que diario varía y debe ser más uno o más dos días adicionales al número de días semanales, por ejemplo: si el comedor está abierto cinco días, la rotación será de seis a siete días para no repetir el mismo menú el mismo día, cada semana y esto lo utilizan los comedores industriales.

**Menú de temporada:** Es aquel que varía periódicamente, los restaurantes de alto nivel son los que utilizan este sistema (invierno, primavera, verano y otoño).

Pero para ampliar esta información cabe mencionar que en Estados Unidos clasifican en tres la categoría del menú:

**A la carte menú:** Todo el menú está con sus precios por separado desde la entrada hasta el postre.

Es un menú arreglado según el análisis de mercado, apreciando una variedad de ítems. Cada uno de los ítems en el menú tiene un precio y es vendido por separado.

A su vez, Los platos están agrupados según sus funciones gastronómicas y características, lo cuales se preparan a petición del cliente y se necesita un tiempo prudencial para que estén listos.

**Semi a la carte menú:** Un menú que en esta categoría usualmente está ordenado por entradas y postres separados, pero el resto de la comida tiene un solo costo y a veces se incluye bebida.

**Table d'hotel menú:** Ofrecen un menú por un mismo precio. Está programado y un ejemplo es el "Menú Ejecutivo"; toda la semana se establece.

**Du Jour:** Es el menú del día, puede ser comida corrida, casera que va cambiando día con día. Es elaborado sin previa programación, tiene mucho que ver con lo que hay en el almacén y que se puede utilizar para realizarlo.

Dependiendo del tipo de establecimiento y sobre todo del segmento de mercado al cual va dirigido, se puede hacer una combinación de las cartas para tener variedad de platillos.

## 5.1 LA CARTA DE LICORES Y VINOS

Nuestra carta de vinos es una verdadera "Carta de presentación" de nuestro restaurante pues debe reflejar la ambición y las aspiraciones que tenga el local. Por lo que debe cumplir con ciertos requisitos imprescindibles:

- Su presentación y formato debe ser atractivo al cliente, tanto en su diseño como materiales, pues terminan identificando al local y a quien desarrollo la carta.
- Bien ordenada, limpia y en perfectas condiciones siempre.
- No debe tener enmendaduras, errores, manchas o faltas de ortografía.
- Debe ser accesible, de fácil lectura, evitando intimidar al cliente.
- Debe estar actualizada, es decir reflejar fielmente los vinos que tenemos disponibles en nuestra cava, salvo algunas prudentes y ocasionales ausencias.
- Lo ideal es que permita sustituir fácilmente alguna de sus páginas, por si se ha descontinuado algún vino o se ha hecho un cambio de precios.

La elaboración de una carta de vinos constituye hoy en día un desafío mayúsculo; pues es común escuchar que una buena carta de vinos es señal casi inequívoca de que nos encontraremos con un nivel destacado de cocina en un restaurante.

### PRESENTACIÓN DE LOS VINOS EN LA CARTA

Hay que reconocer que este ítem se ha desarrollado con bastante lentitud en nuestro mercado; pues apenas hace cinco o diez años atrás sólo se hablaba de "Tintos y Blancos" por lo que personalmente se sugiere prudencia y buen juicio al momento de elaborar la carta, ya que nuestros clientes en general, no gozan de una formación muy acabada en el tema.

Toda carta debe por sobre todo ser clara, presentada con empatía y cierta sobriedad. Se deben considerar la siguiente información como imprescindible.

- ü El nombre de la denominación de origen o zona de producción.
- ü El nombre del vino y de la bodega.
- ü El tipo de vino: blanco, rosado, tinto...
- ü La añada o cosecha.
- ü El precio.

Debe figurar el precio de la botella o de la copa en el caso de los espumosos, generosos, vinos de postre o licores que se oferten de esta manera.

Se puede ordenar de distintas maneras; una de ellas es por orden alfabético las denominaciones de origen y dentro de ellas, casi siempre atendiendo su fortaleza o peso relativo; vale decir, la necesaria precedencia, del más liviano al más corpulento, del más simple al más complejo y elegante, de los vinos secos a los más dulces.

- ü Vinos blancos, rosados y tintos nacionales y extranjeros
- ü Espumosos: cava y champañas.
- ü Vinos de postre.
- ü Vinos generosos.

Aparte, los licores y las aguas minerales. Los licores tienen que formar parte de la misma carta o en un anexo por dos motivos: para que el cliente sepa de su existencia y por motivos comerciales. El cliente puede tener conocimiento de la oferta y de su precio. Si no lo encuentra escrito puede dudar respecto al precio que le van a cobrar.

## MODELOS DE CARTAS

### **Carta álbum:**

Muy común en los restaurantes, se caracteriza por ordenar cada página en forma independiente, destinándole a una región, cepaje o tipo de vino. Lo que la hace muy manejable, pues si hay que rehacerla, al estar agrupados por secciones independientes en cada página, sólo hay que cambiar una hoja.

Fácilmente se puede hacer más atractiva poniendo algún mapa de la zona o alguna especificación de los vinos.

### **Gran carta:**

Los distintos vinos son escritos de forma condensada, por lo que nuestros clientes pueden descubrir con un simple "Vistazo" el conjunto de vinos propuestos. Claro que tiene el riesgo de confundirse delante de tantas marcas. En este caso el Sommelier o garzón juegan un papel muy importante, ya que en muchas ocasiones el cliente le pedirá consejo profesional.

Además muchas veces resulta imponente o muy voluminosa lo que implica dificultades en su manipulación y en algunos casos se presenta sin una rotación suficiente de algunas zonas o vinos.

### **Carta Sabot:**

Los vinos en esta carta, son expuestos de forma individual con fichas que incluyen todas las características del vino. Todo el conjunto de notas se conserva en una caja de madera, similar a la de las cartas de póker. Esta modalidad permite un manejo en tiempo real de los Stock pues cuando un producto se agota, no hay más que retirar la ficha. Su inconveniente es que no presenta al cliente una visión amplia del conjunto de vinos disponibles.

Dos menciones aparte, pero que viene a ser la verdadera guinda de la torta en el manejo del vino en el restaurante; esta relacionada con la interacción directa con el cliente y cuyo descuido u omisión pueden arruinar los esfuerzos por elaborar una buena carta de vinos.

## MARIDAJE Y STOCK DE VINOS

Desde la perspectiva de un sommelier, que a fin de cuentas se supone un interlocutor válido entre el vino y el consumidor, lo más importante de esta selección es "La perfecta relación entre vino y comida".

Así nos encontraremos con una carta coherente con el estilo y la oferta del restaurante, pues una carta de vinos no debe proponerse en ausencia del menú, considerando su estilo gastronómico, grado de sofisticación de la comida o público objetivo.

Actualmente algunas cartas de vinos proponen directamente al cliente un maridaje perfecto para cada plato aquí tenemos el siguiente ejemplo:

Carpaccio de filete

Su carácter liviano y fresco le acerca a blancos de rica acidez con marcadas notas cítricas y vegetales.

Vino Recomendado: S. Blanc Veranda Gran reserva 2008 Bio.

## STOCK DE VINOS

La selección de vinos debe cumplir algunos parámetros de relación Precio/ Calidad coherente con el estilo del restaurante y su segmentación en el mercado.

Considerando esto, siempre es prudente contemplar 3 categorías de vinos:

**Vinos de precio bajo:** De gran movilidad en la carta con un buen margen de lucro, pues se suelen multiplicar por un coeficiente mayor en su precio venta (2,5 a 3,5).

**Vinos de precio medio:** Son el esqueleto de la carta, pues permiten establecer un punto de referencia y equilibrio en los precios, se les aplica un coeficiente de (2 a 3).

**Vinos de valor elevado:** La presencia de estos vinos da brillo y prestigio a nuestra carta, elevan el potencial y atractivo para clientes gourmet. Se les suele aplicar un margen de 1.5.

Cabe destacar en punto interesante aquí, pues la tendencia actual considera márgenes más prudentes en torno a la política de precios o precio/venta de los vinos, los más exitosos son aquellos que apuestan a vender 2 botellas de vino a precio razonable que 1 botella muy cara que ahuyente a los clientes.

Otro punto interesante de señalar es que un problema muy común en los restaurantes, es que la mentada carta de vinos resulta ser un "Verdadero cheque sin fondos" un papel con una extensa lista de vinos sin ningún respaldo en bodega,

con la consecuente decepción de nuestros clientes que soportan excusas eternas e insulsas con una frecuencia inaceptable.

## 12. Clasificación de los alimentos en un menú

### Entremeses (Hors d'oeuvres)

Deben ser un bocadillo delicado que se sirve al inicio de la comida, con el propósito de estimular el apetito; no debe servirse en cantidades de saciar el hambre, por lo general se sirven al medio día. Se pueden elaborar con pescado, carne, aves, mariscos, crustáceos, huevos, quesos, verduras y frutas, procurando en todo momento que tengan un aspecto apetitoso. Se dividen en entremeses fríos (antes de la sopa) y calientes (después de la sopa).

### Sopas

Se sirven después del entremés frío y se clasifican en: caldos, consomés, potajes, sopas y cremas.

- a) Caldo: líquido donde se ha cocido carne, verduras y hierbas de olor.
- b) Consomé: caldo clarificado.
- c) Potaje: caldo de olla cuyos ingredientes pueden ser verduras y cereales o verduras y carne. Generalmente son más espesos que las sopas.
- d) Sopa: plato compuesto de abundante caldo y verduras, o fécula, o fideos. Se le puede agregar trozos de pan frito (croutones).
- e) Crema: caldo a base de harina, mantequilla y crema de leche, verdura

### Guarniciones

Son el acompañamiento de las carnes o platos fuertes. En la cocina de hoy las guarniciones ocupan un lugar de privilegio, lo importante en éste caso es conocer que "no todo va con todo" ya que muchas veces se puede caer en el error de integrar alimentos que no combinan con otros.

### Guarniciones sencillas

- Un puré de papas con el agregado de hierbas o espinaca, irá perfecto para acompañar platos de carne, pollo, cordero, etc.
- Un timbal de arroz con el agregado de curry, combinará con un Strogonoff, por ejemplo
- Las clásicas zanahorias glaseadas que se preparan cocinando zanahorias peladas, luego se cortan en tiritas o rodajas, se colocan en sartén con azúcar y manteca y se dejan glasear. Son ideal para servir con carnes.
- Los pequeños budincitos de distintas verduras armonizarán con el pollo, la carne y los fiambres.

### Guarniciones diferentes

- **Para acompañar carne de cerdo:** cortar en rodajas 2 cebollas y 2 manzanas verdes en láminas, colocar en una ollita y condimentarlas con sal y 1 cucharadita de polvo curry. Llevar al fuego y cocinar a fuego suave, moviendo con pala de madera. Agregar 1/4 taza de crema doble, calentar y servir.

- **Para acompañar pollo o jamón cocido:** cortar bolitas (con cortador especial) de manzanas verdes y de remolachas cocidas. Colocarlas en una sartén con manteca y un poco de azúcar, moverlas hasta que se glaseen.
- **Para carnes blancas en general:** colocar en capas en fuente mantecada y en forma alternada 4 manzanas en rodajas, 1/2 taza de nueces picadas, 1/2 taza de azúcar rubia, el puré de 4 boniatos pisados con manteca. Cubrir con 1 taza de copos o galletitas saladas deshechas mojadas con 1/3 taza de manteca derretida. Disponer encima 6 tiras de panceta y llevar al horno de 20 a 25 minutos.
- **Para carnes:** preparar un puré con 1 kilo de boniatos con 1 cucharadita de sal. Agregarle 1/4 taza de manteca, 2 yemas, 1/2 taza de nueces picadas, 1 cucharada de Jerez y batir un poco.

## Plato fuerte

El Plato principal (a veces como segundo plato[]) de una comida, suele representar el plato principal que por su tamaño o relevancia se sirve a parte. Por regla general suele servirse tras los entremeses (*Entrée*) o ensaladas.[] El plato principal de un menú suele consistir en el más contundente, el más complejo o elaborado, el más sabroso. Suele estar compuesto de carne, pescado y en algunas ocasiones de verdura. Los platos precedentes suelen ser de menor tamaño e importancia, por regla general está compuesto de sopas, ensaladas y/o aperitivos diversos.

## Postres

El postre es el plato de sabor dulce que se toma al final de la comida, aunque habitualmente en España se toma fruta, sobre todo en verano (en que hay más variedad). Cuando se habla de postres se entiende alguna preparación dulce, bien sean cremas, tartas, pasteles, helados, bombones, etc. Por extensión se denomina postre a cualquier comida dulce, incluso si su objetivo no es ser ingerido al final de la comida, como sería el caso de las galletas o las magdalenas.

En un banquete el postre viene siendo como la firma del artista en una obra de arte, no se le debe restar importancia. Existe una gran variedad: crepas (Georgette, Normande, Celaya, Suzette), Charlottes (carlotas), Cremas frías (Caprice, Caramel-flan-), Souflé, Tartaletas, Pies, Helados, Nieves, etc.



## 13. Clasificación de las bebidas en un menú

Las bebidas se pueden clasificar en 8 grupos, sin embargo, podemos añadir una más: el Pulque. Siendo éstas las siguientes:

**1. Vinos:** bebida obtenida mediante la fermentación alcohólica del jugo de uva, llamado mosto, por acción de las levaduras. Se puede clasificar en 4 categorías:

a. **Vino blanco:** se prensan las uvas después de haber desechado las que no reúnen las condiciones. El mosto que se obtiene puede ser de uvas blancas o rojas, y éste se deja fermentar para formarse el vino después de 6 meses, donde se pasa a cava para adquirir madurez.

b. **Vino tinto:** antes de prensar las uvas rojas, habiendo hecho la selección de las mismas, se efectúa el estrujado, que consiste en machacar la uva. Se deja fermentar con todo y cáscara de 4 a 8 días para que adquiera la coloración tinta deseada. Después se procede al prensado; de esta manera se consigue un mosto rojo, el cual se deja fermentar 6 meses para obtener el vino tinto.

c. **Vino rosado:** se obtiene mediante el mismo procedimiento que el vino tinto, sólo que la uva se deja fermentar con cáscara de uno a dos días antes de prensarlas, consiguiendo así un mosto rosado.

d. **Vinos espumosos (champagne):** la selección de uvas para el champagne se hace con mucho cuidado, examinando cada una de ellas. Posteriormente se colocan en prensas especiales para ser exprimidas. El mosto obtenido se pone en toneles, donde desarrollara su primera fermentación. Una vez transformado en vino verde, se mezcla con diferentes vinos de la región y se le agrega un poco de azúcar. Se embotella para que sufra una segunda fermentación en las botellas, y éstas se guardan en cava profundas. Se dejan reposar por lo menos durante 1 año, máximo 4.

Este grupo que comprende a los vinos blancos, tintos y rosados rara vez son utilizados en coctelería (Clericots y algunos tragos calientes), el Champagne en sus diferentes variedades (Dulces, Demi-Sec, Extra Brut y saborizados de fresa, ananá y otros).

**2. Vinos de postre o generosos:** se diferencian de los vinos comunes por su sabor dulce y su mayor contenido de alcohol. Son originarios del sur de Europa (Portugal, Francia, España, Hungría, Italia y Grecia. Algunos ejemplos son el Jerez, el Oporto, el Marsala, el Madeira, Málaga, Samos y Sauternes-Barsa. suelen combinarse con huevo, crema y algunos vermouths.

**3. Aperitivos:** son bebidas refrescantes que tranquilizan y estimulan el apetito. Se pueden servir solos, en las rocas o con agua, antes de la comida o cena estos se dividen en tres categorías que son:

a. **Vermouths:** Son considerados vinos tratados, en sus orígenes se los elaboraba para mejorar la calidad de los vinos, se los empleaba como medicina y se les agregaba más alcohol para una mejor conservación de ellos. El proceso de elaboración comprende la aromatización de los vinos jóvenes mediante la infusión de numerosas hierbas aromáticas, saborizantes y medicinales y el agregado de un porcentaje de alcohol vínico que rara vez supera los 20°. Se utilizan como base para una inmensa variedad de tragos y cocktails aperitivos.

- b. **Bitters o amargos:** son a base de vino y alcohol, donde se ponen a macerar diferentes plantas, raíces y vegetales alpestres (que crecen en montañas altas), así como cortezas de quinos, naranjas amargas, cáscaras de limón y sustancias tónicas.
- c. **Anisados:** se elabora a base de anís. Se toman con hielo y agua natural; se deben servir en vasos de High ball (vaso alto). Su contenido de alcohol es muy alto.

Son la base de la mayoría de los tragos y cocktails ya que forman la “base alcohólica” que dará carácter al producto final. Las materias primas son generalmente granos, cereales y aromatizantes cítricos.

**4. Aguardientes o aguas de vida:** se obtienen por medio de destilación del líquido de materias vegetales fermentadas. Algunos de estos son: Akvavit (destilación de papa y trigo), Arrak (destilación de agua de arroz fermentada), Barack (destilación de chabacanos fermentados), Calvados (destilación de la sidra-manzanas-), Cognac (vinos elaborados en el departamento de Charente y Charente Maritime. El Cognac debe tener por lo menos 40 grados de alcohol.

**Los Whiskys:** Estas bebidas, a pesar de ser aguardientes, merecen un apartado especial ya que dentro de su amplia variedad encontraremos productos obtenidos a base de centeno, cebada, malta, maíz y otros, los cuales poseen diferentes aplicaciones en cada uno de los casos

**5. Licores o cordial:** bebida cuya base es el aguardiente o alcohol fino y azúcar, donde se maceran sustancias aromáticas como: frutas, hojas, flores, plantas, raíces y cortezas. Los mejores son aquellos donde se emplean aguas de vida de 40 grados o más de alcohol. De acuerdo con la calidad y el contenido de alcohol, se clasifican en tres categorías:

- a. **Licores extra finos:** graduación alcohólica de 35 a 45, tales como Benedictine, Chartreuse, Grand Marnier, Contreau y Licores Marie Brizar.
- b. **Licores finos:** graduación alcohólica de 25 a 35, tales como William’s Liqueur, Maraschino, Curacao, Anís, Drambuie, Strega, Kalhúa, etc.
- c. **Licores ordinarios:** graduación alcohólica de 20 a 30, tales como crema de menta blanca y de verde, crema de cacao, de café, de cassis, Peppermint, etc.

Se toman después de las comidas, solos o con café. Son sumamente refrescantes con hielo, ya sea en las rocas o con agua mineral, además de ser indispensables en la elaboración de cocteles.

**6. Bebidas mezcladas o cocteles:** son bebidas en las que se mezclan dos o tres tipos de aguardientes con jugos de frutas.

**7. Cervezas:** es una bebida muy antigua, poco alcoholizada, aproximadamente entre 3 ½ a 6 grados de alcohol. Es muy refrescante, agradable y alimenticia. La cerveza mexicana es una de las mejores del mundo. Sus ingredientes principales son la cebada malteada y el lúpulo. La cebada germinada y tostada, es la que le da el color a la cerveza; poco tostada, resulta la cerveza rubia y muy tostada, morena. El lúpulo es una planta trepadora. Sus frutos desecados son los que le dan el sabor característico a la cerveza, así como esa corona de espuma.

**8. Bebidas sin alcohol:** se pueden clasificar de la siguiente manera:

- a. Refrescos embotellados

- b. Bebidas preparadas (limonada, naranjada, té helado, etc.)
- c. Aguas con soda (aguas minerales con o sin gas)
- d. Jugos (de frutas o verduras)
- e. Jarabes

**El pulque:** es el vino de los aztecas. Es del maguey de donde se extrae el aguamiel, liquido dulce que se encuentra almacenado en el centro de esta planta, el cual, sometiéndolo al proceso de fermentación, se transforma en esta bebida. Agregándole frutas o verduras diferentes se transforma en los deliciosos “curados”.

CLASIFICACIÓN DE LAS BEBIDAS ALCOHÓLICAS MÁS FRECUENTES	
Bebidas fermentadas (5°-15°) Vermús y aperitivos 16°-24° Cava 12° Vino 11°-12° Cerveza 4°-5° Sidra 3°	<p>Este proceso químico se produce cuando se dejan reposar determinados vegetales y frutas de gran contenido en glucosa durante un periodo de tiempo largo y a una temperatura apropiada.</p> <p>Las más consumidas en nuestro país son el vino de la mesa (11°-12°), la cerveza (4°-5°) y la sidra (3°). Los vinos aperitivos, como los vermús, oscilan entre una graduación de 18° a 24°, y se forman a base de añadir al vino, sino que también otras sustancias vegetales amargas o estimulantes.</p>
Bebidas destiladas (25°-60°) Ron 40°-80° Whisky 40°-50° Cognac 40° Ginebra 40° Vodka 40° Anís 36° Pacharán 28°	<p>Se obtiene cuando se hierven las bebidas fermentadas. Al eliminarse por el calor parte de su contenido en agua, se eleva la graduación de alcohol.</p> <p>Entre las más consumidas se encuentran el whisky (50°), la ginebra (40°), el ron (40°.80°), el cognac (40°), el anís (36) y el pacharán (28°). También hay bebidas más purificantes, como ciertos rones o aguardientes, que sobrepasan una concentración de alcohol del 50%.</p>
Bebidas alcohólicas sin alcohol (0.5°-1°) Cerveza sin alcohol 0.8°-1°	<p>Se trata de algunas cervezas y, en menor frecuencia, vinos o aperitivos que se anuncian como consumiciones carentes de este compuesto pero que, sin embargo, tienen un contenido alcohólico de 0,8° a 1°.</p>

## CLASIFICACIÓN DE BEBIDAS POR SU FORMA DE PREPARACIÓN

Recordemos que el cóctel es la combinación de varias bebidas para conseguir una nueva con diferente colorido y sabor, pero guardando armonía entre todos sus componentes, siendo ésta la condición más difícil a la hora de realizar un buen cóctel.

Por su forma de preparación podemos clasificar los cócteles en:

- Batido en la coctelera.
- Removido en vaso mezclador.
- Directo al vaso -removido.
- Licuado.
- Directo al vaso.

### Preparación de bebidas cortas

Podemos dividir los cócteles en dos grandes grupos, de acuerdo a la cantidad que de ellos se sirve, que son:

- Bebidas largas (Long drinks)
- Bebidas cortas (Short drinks)

Las bebidas largas son cócteles o combinaciones que tienen una mayor cantidad de líquido, que se suelen servir en vasos o copas largas, mientras que el grupo de las bebidas cortas son bebidas o combinaciones de poca cantidad de líquido, sirviéndose en copa o vasos pequeños.

## 14. Cómo diseñar un menú

### LA IMPORTANCIA DE ESCOGER Y PLANEAR EL MENÚ

Un menú está conformado por el conjunto de platos que constituyen una comida, y esta es el alma de un restaurante, de allí su importancia dentro de este negocio, recordemos que el fin primario de un restaurante es ofrecer un servicio de comidas y bebidas al público en general.

Para saber que menú debemos o podemos ofrecer debemos estar claros en tipo de local que queremos abrir, la ubicación y el equipo con el cual contamos. El menú de una fuente de sodas difiere considerablemente de aquél de un restaurante de mariscos que esté junto al mar. Igualmente el menú apropiado para un salón de té en donde se sirve a las señoras que están de compras no es adecuado para el comedor de un fabrica o al lado de la carretera, en el cual se pretende dar servicio a hombres que están desempeñando un duro trabajo físico y su comida debe ser más sustanciosa.

En un restaurante pequeño idear un menú para puede ser un proceso relativamente sencillo muchos de ellos se especializan en dos o tres platillos regulares (en Venezuela se llama menú ejecutivo y cuenta con tres platos: Sopa, plato principal y postre). Otros restaurantes fundan su reputación en un solo platillo del cual hacen su especialidad. Sin embargo, lo ideal un menú sencillo pero bien surtido.

### CÓMO DISEÑAR EL MENÚ

Cuando el menú significa la carta del día donde se relacionan las comidas, postres y bebidas su apariencia en sí es el primer punto a considerar recordemos que este constituye la bienvenida para el cliente al restaurante. El menú le informa de los platillos disponibles, la manera en que se preparan y el costo. Se planea con el propósito de vender la comida, de conformar la atmósfera y de darle publicidad al restaurante. Puede ser de mucha ayuda para satisfacer al cliente y darle reputación al establecimiento. Debe ser sencilla, de buen tamaño, fácil de leer y entender, atractiva y apropiada.

Tanto para restaurantes pequeños como grandes, un menú con un número limitado de platillos, la mayoría de los cuales se pueden servir frecuentemente, resulta ideal pues solo debemos tener a la mano una variedad de comida relativamente pequeña. La comida se consume rápidamente, y existen pocas probabilidades de que se eche a perder. Las sobras se pueden mantener en un mínimo porque es posible controlar la producción con cuidado.

Un menú con un limitado número de platillos reduce la cantidad de empleados que necesitaremos en la cocina y en la despensa. Asimismo, los cocineros podrán concentrarse en la preparación, condimentación y presentación de unos cuantos platillos, realizándolos excepcionalmente succulentos y agradables a la clientela y el cliente se tarda menos tiempo en seleccionar, los meseros pueden realizar un servicio mas rápido y eficaz ocupándose de un mayor número de clientes.

El menú debe ser elaborado por el cocinero, quien es la persona más adecuada y que sabe como facilitar la preparación de los platillos.

### EL DISEÑO DE LA CARTA

Algunos elementos a tener en cuenta al momento de encargar el diseño de la carta son la tipografía, el formato y papel que se utilizará y la combinación equilibrada de texto e imágenes.

*El tamaño:* tiene que ser acorde al tamaño de las mesas, para que no resulten incómodas ni provoquen accidentes. Cartas con formato de tríptico, desplegadas, son ideales para lugares con mesas chicas, y cartas con formato díptico son ideales para las mesas más grandes.

*La tipografía:* debe garantizar la legibilidad, tanto por tamaño como por fuente. La iluminación con la que se contará al momento de la lectura es otro de los factores a tener en cuenta para diseñar la carta, ya que un diseño extraordinario puede fallar rotundamente si no es desarrollado teniendo en cuenta esta variable.

Como pauta general lo recomendable es siempre un fondo claro con letras oscuras. Letras cursivas, difíciles de entender, por más que tengan estilo y reflejen la personalidad del restaurante deberían prescindirse si obstaculizan una rápida lectura.

*El papel:* La elección del material de la carta es importante no sólo por una cuestión de imagen sino también por razones de higiene y logística. Materiales lavables para los exteriores; interiores que no sean demasiado porosos como para absorber grasas, ni demasiado débiles como para deteriorarse rápidamente son aspectos fundamentales a tener en cuenta.

Otro de los temas que hay que considerar es si la carta estará compuesta por elementos separables o será un único cuerpo. Las primeras tienen la virtud que permiten reemplazar internamente algunas de sus partes sin que haya que desecharla completamente ante una modificación en la oferta de productos o en los precios. Implican una inversión inicial mayor a las segundas, pero en el largo plazo puede amortizarse mejor la inversión.

## **IMPORTANCIA DEL MENU COMO PUNTO DE VENTA**

La carta del restaurante es uno de los instrumentos de marketing más importantes dentro del negocio gastronómico, ya que es la pieza a través de la cual el cliente que ya nos ha elegido seleccionará qué va a consumir: el menú es el órgano de comunicación entre el restaurante y el cliente y por lo tanto debe promover un encuentro entre las preferencias o gustos del cliente y la oferta del local.

El tipo de carta del establecimiento gastronómico depende de la lógica del negocio, ya que no es lo mismo desarrollar un menú para un restaurant que ofrece platos altamente estandarizados y que tiene una expectativa de alta rotación de público para generar rentabilidad, que diseñar una pieza para un restaurant gourmet cuya expectativa de rentabilidad está dada no por un volumen de ventas en términos cuantitativos sino cualitativos.

La carta, por lo tanto, es de suma importancia porque es otro de los elementos donde se asienta la identidad de la propuesta gastronómica, tanto por su diseño gráfico y su orden interno como por su redacción (Nombres y descripciones).

## 15. El gerente de un restaurante



### DESCRIPCION GENERICA Y ESPECIFICA DEL PUESTO

Este proporciona las facilidades para lograr los estándares de calidad y eficiencia establecidos y mantiene un liderazgo en los diferentes departamentos.

En los gerentes generales existen 3 niveles.

- a) Gerente general.
- b) Subgerente
- c) Supervisor.

Las responsabilidades básicas del gerente:

- Es responsable de las metas del presupuesto.
- Asegura que la calidad estándar de los alimentos y bebidas de la producción del servicio en los comensales se mantenga constantemente en la misma calidad.
- Delega funciones para el manejo general.
- Supervisa departamentos inferiores.

### CAMPO DE ACCION

Las organizaciones desde siempre al igual que la administración surgieron desde el momento en que el hombre sintió la necesidad de agruparse. El termino administración comenzó a centrarse mas desde que los libros de diferentes filósofos

dieron a conocerla en la gran mayoría de sus obras. Además cabe destacar a los fundadores de los conceptos mayormente conocidos en la materia Administración fueron, Frederick Winslow Taylor y Henry Fayol.

Independientemente de si la empresa es un hotel, agencia de viajes, renta car, restaurante, etc., ciertamente se trata de un negocio de gente, no sólo porque está hecho para servir a la gente y ofrecer servicios, sino porque requiere de los servicios de la gente para existir. La automatización puede ayudar, pero únicamente los seres humanos pueden proporcionar los servicios necesarios para el bienestar de los clientes.

Todas las empresas turísticas ofrecen diferentes tipos de productos. Los que tienen éxito agregan un ingrediente adicional, el buen servicio. Este es el único producto que no puede comprarse. El equipo para un canopy, la comida gourmet de un hotel o restaurante, el automóvil del renta car que se alquila, el paquete personalizado que una agencia de viajes ofrece, etc., varía de una empresa a otra y en muchos casos serán muy parecidos, pero el servicio dependerá totalmente de su personal. La conducta humana en una sociedad libre no puede uniformarse; sólo puede ser guiada en un proceso que requiere de supervisión, atención y entrenamiento constante.

Es aquí donde entra la labor de un buen liderazgo gerencial en una empresa turística.

## **FUNCIONES**

- Desarrolla actividades específicas de presupuesto para los departamentos del establecimiento.
- Supervisa los presupuestos para controlar los gastos.
- Sirve de contacto para las actividades que tiene relación con el área de mercadotecnia y publicidad.
- Supervisa horarios, capacita al gerente A y B.
- Provee de información que solicita el contralor, tales como pagos, impuestos y estados financieros.
- Revisa el reporte de todas las operaciones con los departamentos superiores e inferiores.
- Revisa las hojas de función con el chef.
- Organiza y opera eventos dentro y fuera del restaurant.
- Regula conductas para corregir errores en el área operativa.
- Asigna y maneja los disturbios en el sistema de efectivo.
- Delega y asigna diversas tareas.
- Minimiza estudios y reduce costos.
- Audita documentos para asegurarse de que las actividades financieras hayan sido pagadas.
- Sirve de contacto para diversas autoridades (privados como públicos).
- Da el visto bueno a todos los detalles de comida y montaje junto con el chef antes de iniciar algún evento.
- Trabaja con problemas especiales asignados por el dueño.
- Revisa reportes del departamento y compra.
- Revisa el uniforme del personal.
- Está dispuesto para proveer asistencia en horarios de mucho trabajo.



## CUALIDADES

- Reporta al dueño.
- Supervisa a todo el personal del restaurant.
- Debe ser capaz de utilizar todo el equipo del restaurant.
- Trabaja en todas las áreas del restaurant.
- Trabaja horas prolongadas (su trabajo es de pie).

## TOMA DE DECISIONES

Las empresas turísticas varían en tamaño, tipo de clientela, carácter, alcance de actividades y servicios que ofrecen. Por eso un buen gerente debe trazar y especificar que es lo que tiene y ofrece la empresa la cual administra, debe a su vez establecer, comunicar y alcanzar los objetivos de una organización, optimizar los recursos y motivar a las personas que trabajan en ella para actuar en forma conjunta y eficaz, mediante objetivos y valores comunes.

Para una buena labor gerencial el administrador o gerente se debe regir por cinco grandes áreas de la administración:

**Planeación:** Consiste en determinar lo que se va a hacer y determinar el curso de acción a seguir, fijando las políticas que son principios para orientar la acción a desarrollar, los procedimientos en la secuencia de la operación.

**Organización:** Responde a la pregunta de cómo se va a hacer, la estructura que debe darse en cuanto a funciones y obligaciones. Delega autoridad en los mandos medios y fijar la responsabilidad de cada individuo. La organización consiste en:

- Dividir el trabajo, es decir, determinar las actividades para alcanzar los objetivos planeados.
- Agrupar las actividades en una estructura lógica.
- Designar a las personas las actividades para que las lleven a cabo.
- Asignar los recursos necesarios.
- Coordinar los esfuerzos

La organización es una actividad básica de la administración, que sirve para agrupar y estructurar todos los recursos, con el fin de alcanzar los objetivos determinados

**Integración:** Determina con que se va hacer, fijando procedimientos para dotar a la institución de los medios necesarios para un eficaz funcionamiento y a su vez comprende:

- a) Selección de técnicas para escoger los elementos necesarios.
- c) Desarrollo, que es la necesidad de que todos los elementos progresen o mejoren.

**Dirección:** Asegurarse que se haga, impulsando, coordinando y vigilando las funciones de cada elemento; brindando motivación adecuada a los subordinados para generar un profundo interés por su labor. Tomando en cuenta lo siguiente:

- a) Autoridad para indicar como ejecutar una acción.

b) Comunicación: Flujo de información entre todos los elementos de la administración.

c) Supervisión: Asegurarse si las actividades se están realizando como se habían planeado.

Control: determina como se han realizado todas las acciones en relación con lo que se había establecido, es el conjunto de medios e instrumentos que permiten comparar los resultados reales con los estimados, para corregir las desviaciones y eliminar los obstáculos.

Luego de tener bien definidos los cinco puntos antes mencionados, es importante que el administrador o gerente tome en cuenta estos factores para ser analizados con detenimiento:

- Establecer políticas y estrategias que sirvan de marco de referencia para tomar decisiones para otros niveles.
- Elaborar programas y elaborar objetivos a corto, mediano y a largo plazo.
- Planear, coordinar, dirigir, coordinar la función sustantiva o de apoyo de las unidades.
- Elaborar y ejecutar programas, estableciendo objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo.
- Establecer sistemas de control, supervisión y evaluación de programas.
- Tomar decisiones para corregir desviaciones operativas en el desarrollo de los programas.
- Determinar los procedimientos y métodos específicos de trabajo.
- Proponer medidas y ajustes a sus actividades y elaborar informes para sus superiores.
- Proponer candidatos para ocupar puestos en sus áreas así como estímulos para su personal.

## 16. Descripción genérica y específica de puestos de un restaurante o bar



El clásico restaurante está atendido por un equipo de mozos o camareros, a las ordenes de un Maitre, que es el oficial o jefe. Este recibe a los clientes, está atento a todo lo que pasa en las mesas, dirige el servicio y en ocasiones especiales sirve él mismo. A diferencia de éste restaurante veremos más adelante las diferentes modalidades y categorías.

### **CHEF EJECUTIVO**

El chef ejecutivo es la cabeza administradora de la cocina, sus responsabilidades incluyen el planeamiento, compras, supervisión, enseñanza, preparación y servicio.

En la realidad, el chef ejecutivo es un manager de producción de comidas, un gerente de compras, también un experto maître y un gran cocinero. Para operar su cocina con provecho, debe conocer bien las funciones y detalles en cada posición o partida.

El chef ejecutivo es también un importante administrador en el establecimiento, muchas veces en grandes cadenas hoteleras tiene a más de cien personas a su cargo, incluyendo cocineros, ayudantes, asistentes y aprendices.

¿No es el curso que buscabas? Aquí tienes más:

- [organizacion en una cocina de restaurante](#)

- como ser chef
- cursos de ensaladas y aderezos

### **COCINERO DE MESA FRIA**

También conocido con el nombre de Garde Manger.

- Elabora los siguientes alimentos: sándwich, rabanitos, crouton con queso, etc.
- Revisa diariamente la cámara fría, refrigeradores y mesa fría.
- Elabora órdenes de carnes frías para botanas.
- Controla y sirve a los meseros los siguientes alimentos: plato de frutas, piña fresca, fruta en almíbar, pays, pasteles, flanes, gelatinas, etc.
- Requisita materia prima al almacén previa autorización del chef.
- Responsable ante el chef de mantener el costo de alimentos según lo presupuestado.
- Conoce y aplica técnicas para el almacenamiento de alimentos.
- Asesora al cocinero en la elaboración de alimentos; sus obligaciones específicas:
  - Prepara guarniciones.
  - Ayuda en la preparación de ensaladas.
  - Elabora salsas y mayonesa.
  - Rebana carne
  - Prepara porciones.
  - Escalfa jitomate.
  - Cuece zanahorias y limpia legumbres.

### **COCINERO DE MESA CALIENTE**

- Responder del equipo y materiales a su cargo.
- Verificar que su ayudante le tenga listo el material necesario.
- Supervisar el trabajo de su ayudante.
- Preparar alimentos para el servicio de banquetes, según notificación.
- Decorar la presentación de alimentos en el buffet, en coordinación con el chef steward.

Asesora al cocinero en la elaboración de alimentos; sus obligaciones específicas son:

- Enciende estufas y hornos.
- Prepara guarniciones.

- Prepara salsas.
- Elabora botanas calientes.
- Calienta diariamente las salsas y alimentos y los coloca en su lugar.

## **PASTELERO**

- Elabora flanes y gelatinas.
- En algunos hoteles elabora “pan de casa”
- Elabora pan danés.
- Colabora con la operación general de la cocina al elaborar:
  - Volovanes.
  - Empanadas
  - Florones
  - Terrinas

## **CAPITAN DE MESEROS**

Es responsable ante el jefe de piso o gerente del perfecto funcionamiento del servicio en el restaurante o cafetería. Sus principales funciones son:

1. Recibe al cliente, lo acompaña a la mesa, da sugerencias, toma la orden, entrega la comanda al mesero y supervisa que sea surtida en la cocina o bar a la mayor brevedad posible.
2. Recibe y despide amablemente al comensal.
3. Comenta con el cliente los detalles de calidad en alimentos, servicio y bebidas; en caso de quejas las soluciona de inmediato y las reporta en la bitácora de operación.
4. Revisa que los trabajadores rotatorios se lleven a cabo, asimismo indica las correcciones pertinentes.
5. Revisa las dotaciones en salsas y suministros generales.
6. Capacita al personal según los programas de alimentos y bebidas, y recursos humanos.
7. Auxilia a los meseros cuando se requiere.
8. Controla las reservaciones si no hay recepcionista.
9. Para capitanes de restaurantes únicamente:
  - a) Ocasionalmente prepara ensaladas y platillos especiales frente al cliente.
  - b) Es responsable de la toma de órdenes en comandas.

c) Es responsable del control en cambio de blancos.

10. El capitán de cafetería, ocasionalmente toma la orden en notas de consumo.

## **MESERO**

- Debe conocer el uso del material y equipo de bar.
- Se encarga de la limpieza de mesas, estaciones de servicio, ceniceros, charolas, lámparas de mesa.
- Es responsable del montaje de las mesas.
- Es responsable de tener surtidas las estaciones de servicio.
- Ayuda al acomodo de los clientes en las mesas.
- Conoce el manejo correcto de la cristalería.
- Conoce los ingredientes y la preparación de bebidas y botanas.
- Sugiere al cliente aperitivos, cócteles, y demás bebidas.
- Conoce y aplica el sistema para escribir órdenes.
- Presenta al cliente la lista de vinos y lo asiste en la elección.
- Toma órdenes de vinos, bebidas, etc.
- Conoce las temperaturas usuales para servir el vino.
- Conoce las formas de abrir y servir los vinos.
- Sirve las bebidas a la mesa.
- Reemplaza ceniceros.
- Recoge vasos y copas sucias.
- Debe portar encendedor para auxiliar al cliente.
- Solicita las cuentas al cajero, y las presenta al cliente.
- Paga al cajero la cuenta y despide al cliente.

## **HOST O HOSTESS**

La hostess o host en caso de ser hombre, deberá cumplir con un perfil determinado, deberá tener buena presentación, deberá ser amable y hablar fuerte y fluidamente.

El área de trabajo de un hostess, es la entrada principal, a su llegada deberá revisar su área de trabajo y verificar que se encuentre limpia y en buenas condiciones, contara con un estante, en el cual se encontrara un libro, especifico para el uso de registro de reservaciones, ya que la función principal de un hostess es encargarse de las reservaciones de mesas en el restaurante de manera que no se presente algún problema a la hora de ocupar los lugares.

A la llegada de los clientes o comensales, el o la hostess deberá recibirlos con una cálida bienvenida y siempre una sonrisa.

Deberá preguntar al cliente cuantas personas ingresaran al restaurante y posteriormente anotar el nombre del comensal y el número de personas que solicitan. Igualmente se le preguntara si requiere del área de fumadores. De esta forma, se le asignará la mesa más conveniente a sus necesidades.

En caso de tener una ocupación total dentro del establecimiento, o que no se cuente con una mesa adecuada a las necesidades de algún cliente, se le pedirá amablemente que espere a que sea llamado y posteriormente ocupar su lugar asignado. Un hostess deberá estar en contacto con el capitán de meseros mediante un radio, ya que en ocasiones éste le informara de espacios disponibles y se podrá hacer más ágil el servicio.

Su función principal es organizar el flujo de personas que llegan a nuestro restaurante de manera que tenga el control de mesas, turnos de Meseros, estaciones, y reservaciones en general.

### **GARROTERO (AYUDANTE DE MESERO)**

1. Ayuda al mesero al montaje de mesas.
2. Retira platos sucios (muertos).
3. Coloca: salsas, limones, galletas, pan, cristalería, cubiertos, mantequilla, etc.
4. Sirve agua.
5. Prepara café.
6. Ayuda en la limpieza del equipo.
7. Limpia mesas, cambia mantel y cubre mantel.
8. Surte las estaciones de trabajo.
9. Cambia ceniceros sucios por limpios.

### **JEFE DE BARES**

Es responsable ante el gerente de alimentos y bebidas de la operación de los bares en el hotel.

- Selecciona evalúa y capacita a los cantineros.
- Supervisa el trabajo de los cantineros en cuanto a:
  - Servicio general.
  - Aseo en la preparación.
  - Porcionamiento.
- Establece en coordinación con el gerente de alimentos y bebidas, y el contralor de costos, las especificaciones estándar de compras.
- Establece junto con las personas ya mencionadas, los tipos de vinos que se deben utilizar en bebidas compuestas.

- Establece el surtido de bebidas que debe preparar cada bar en el hotel.
- Elabora las recetas estándar de bebidas.
- Participa con el contralor de costos en el costeo de bebidas y en el cálculo potencial de cada botella.
- Elabora en coordinación con el gerente de Alimentos y bebidas y el contralor de costos los precios de cócteles por persona.
- Elabora presupuestos de ventas y gastos de bares.
- Solicita al gerente de compras equipo y suministros faltantes.
- Verifica periódicamente máximo y mínimo de vinos y licores que debe tener cada bar.
- Autoriza requisiciones al almacén de bebidas.
- Revisa sellos de las botellas en el bar.
- Autoriza las cuentas que se enviaron para su cobro.

## **CANTINERO**

- Conoce todos los tipos de bebidas usadas en el bar.
- Debe conocer los tipos más comunes de botanas.
- Debe conocer el almacenamiento correcto de los vinos.
- Debe conocer la preparación de bebidas compuestas.
- Debe conocer el tipo de cristalería donde servir cada bebida.
- Levanta inventarios para solicitar lo faltante al almacén.
- Llena requisiciones al almacén.
- Prepara botanas.
- Sirve bebidas.
- Elabora junto con el cajero de bar el informe de control de botellas cerradas vendidas.
- Elabora una pequeña exposición de bebidas para promocionar y atraer nuevos clientes.
- Cerrar el bar y proteger todos los artículos.
- Distribuye y evalúa las tareas de su ayudante.

## **AYUDANTE DE CANTINERO**

- Recibe órdenes del cantinero.
- Ayuda al barman en el levantamiento del inventario.
- Lleva requisiciones al almacén.
- Recibe artículos del almacén y los lleva al bar.
- Es responsable de que el bar tenga hielo suficiente.
- Corta fruta, y se encarga de otros objetos básicos en la decoración de bebidas.
- Provee de cristalería al barman.
- Llena los refrigeradores con le material faltante.
- Es responsable de la limpieza de la barra.
- Es responsable de recoger la basura del bar.
- En algunas ocasiones prepara botanas.
- Lava y trapea la cristalería de bar.
- Debe conocer las funciones del barman y ocupa su puesto cuando es necesario.

## **JEFE DE BANQUETES Y EVENTOS ESPECIALES**

- Encargado de las bodas, bailes, fiestas de cócteles y otros eventos sociales.
- Sus deberes son los mismos que los de cualquier otro vendedor: escribir



cartas, hacer llamadas telefónicas, llevar a cabo visitas personales y seguir los indicios obtenidos a partir de diversas fuentes.

- Los representantes de ventas disponen tanto de productos tangibles como intangibles.
- El trabajo de los vendedores hoteleros se ocupa de instrumentos tales como los menús establecidos, las listas de precios de diversos artículos y los planos de pisos con muestras de arreglos.
- El contrato lo firmará por duplicado el cliente, quien recibirá una copia, enviándose el original a los archivos del hotel.
- Verifica el menú, para saber qué vinos se servirán con la comida; las flores, los licores, etc., que se utilizarán, averiguando si habrá discursos después de la comida, una película o algo especial que pueda modificar los arreglos de servicio.
- Supervisa la disposición del salón, debe asegurarse de que el mayordomo de banquetes tenga el tipo apropiado y las cantidades de equipos de cristal, porcelana y plata, disponible para la fiesta.
- Determina si se ha reservado ropa blanca en la lavandería y que cada camarero desempeñe adecuadamente su trabajo.
- Coordina con el anfitrión todos los cambios posteriores, verifica la llegada de las flores y toma nota de todos los pequeños detalles imprevistos.
- Informa al jefe de cocina, cuando se iniciará el servicio y la cantidad exacta de personas que es preciso servir.

## **JEFE DE COMPRAS**

- Cálculo de necesidades en cantidades específicas para un determinado período de tiempo.
- Compra o adquisición de materiales en las cantidades necesarias y económicas, en la calidad adecuada al uso al que se va a destinar.
- Mantener la continuidad del abastecimiento.
- Mantener existencias económicas compatibles con la seguridad y sin prejuicios para la empresa.
- Buscar fuentes de suministros, alternativas y localizar nuevos productos y materiales.
- Mantener costos bajos en el departamento, sin desmejorar la actuación
- Estudiar e investigar nuevos procedimientos continuamente.

## **ENCARGADO DE ALMACEN**

Deberes del jefe de almacén son:

- Procurar que los artículos salgan solo mediante solicitud y los más antiguos del almacén sean los que se utilicen en primer lugar.

- Deberá trabajar en estrecha colaboración con el comprador, a fin de mantener un inventario pequeño en el almacén, de modo que se evite la acumulación de mercancía antiguas, puesto que el dinero invertido en los grandes inventarios no producen beneficios debe buscarse un punto medio adecuado, o sea, un inventario suficiente para cubrir todas las demandas, pero no tan grande que se produzcan desperdicios.
- Realizara las labores de control y registro de acuerdo a su especialidad, de entradas y salidas de materiales, equipos, productos, alimentos, herramientas, mercaderías, insumos de telecomunicaciones y otros bienes propiedad o en custodia de la empresa, de su almacenamiento, así como verificara y tramitara la documentación para el reabastecimiento oportuno en los almacenes, de acuerdo a las órdenes del jefe de confianza o de los auxiliares de jefe que son asignados por el mismo.

Todo lo anterior, utilizando las herramientas, equipos de cómputo, sistemas y/o medios actuales y futuros que le sean proporcionados para la realización de las funciones y actividades principales de su categoría.

## 17. Cocina y comedor. Jerarquía de funciones

### JERARQUIA DE FUNCIONES EN LA COCINA

En un trabajo tan diverso como el que se desarrolla en una cocina, hace necesario establecer categorías profesionales, cuanto mayor es la categoría del establecimiento, más categorías profesionales vamos a encontrar y viceversa, las más importantes son.

v Jefe de cocina. Jefe del departamento que se encarga del control de personal, confecciona los menús, hace los pedidos necesarios, vigila el consumo racional de las materias primas para obtener el máximo rendimiento y durante el servicio controla que los platos solicitados salgan en las condiciones exigidas, además de esto propone para ascensos y despidos, marca los horarios de trabajo, los días libres, fechas de vacaciones, vigila los horarios de entrada y salida del personal, distribuye el trabajo entre la brigada y evitará en lo posible el gasto excesivo de electricidad, agua, combustible, etc.

v 2º Jefe de cocina. Sustituye al Jefe en caso de ausencia de este, se encargará de suministrar a las distintas partidas las provisiones necesarias, generalmente se encarga de los despieces de carnes y pescados, y siempre colaborará con la partida más cargada de trabajo.

v Jefe de partida. Es el cocinero encargado de elaborar y condimentar todos aquellos platos que salgan de su partida, debe dominar la elaboración de platos regionales, de régimen, cocina nacional e internacional, además repartirá el trabajo entre los miembros de su partida, retirará artículos del economato y prepara la miche en place (puesta a punto), al final del servicio limpiará y recogerá la herramienta de su partida.

v Cocinero. Tendrá las mismas obligaciones y conocimientos que el Jefe de partida.

v Ayudante de cocina. Trabaja a las órdenes de los cocineros realizando trabajos sencillos y mecánicos.

v Repostero. Su misión es idéntica a la del 2º Jefe de cocina, pero dentro de su especialidad, depende directamente del Jefe de cocina.

v Oficial repostero. Tiene los mismos conocimientos que el anterior y ejecutará el plan de trabajo organizado por este.

v Ayudante repostero. Auxilia en su trabajo al oficial repostero.

v Encargado de economato y bodega. Es el encargado de recibir las mercancías propias de esta dependencia que deberá contar con su visto bueno y haciendo las anotaciones pertinentes en un libro de control.

v Ayudante de economato y bodega. Tiene las mismas funciones que el anterior.

v Marmitón. Se encarga de fregar la batería de cocina y de la limpieza general de la cocina.

v Pinche. Se encarga de lavar verduras, pescados, hortalizas y de la limpieza general de la cocina.

v Fregadores. Son los trabajadores encargados de la limpieza de la vajilla, cristalería, fuentes de servicio y cubiertos.

### LAS JERARQUÍAS EN MENÚS DE MUCHOS COMENSALES.

El elenco que a continuación se ofrece tiene su principal punto de atención en los estudiantes de cocina ya que, bien antes o después, se enfrentaran a situaciones de magnitudes complejas en hoteles, restaurants, ceremonias o eventos privados donde los repartos de tareas y las jerarquías deben de estar muy bien definidos.

### LA JERARQUÍA DE RESPONSABILIDAD PIRAMIDAL QUEDA DEFINIDA ASÍ:

- Chef: es el organizador, la cabeza visible y el responsable general. Es quien subdivide en lo que los franceses denominan Chefs de partie.
- El especialista en entremeses, salteados y salsas: denominado Saucier.
- El especialista en sopas, consomés y caldos: denominado Potager
- El especialista en mariscos y pescados: denominado Poissonier.
- El especialista en todo lo referente al uso de los huevos y verduras: denominado Entremetier.
- El especialista en horno y lo referente a asados, en especial carnes: denominado Rôtisseur.
- El especialista en entremeses fríos y buffet: denominado Garde Manger.
- El especialista en dulces y postres: denominado Patissier
- El especialista útil, el primero al que se recurre en caso de urgencia: denominado Tournant.

El elenco es aún más elaborado pero sirvan estas pautas como una primera guía de lo que los estudiantes de cocina se pueden encontrar en cualquier momento

### OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE COCINA

La persona que trabaja en una cocina tiene que reunir una serie de características que la habiliten para ser un buen profesional. Estas características dan lugar a las cualidades que ha de poseer el/la cocinero/a. Los podemos agrupar en dos tipos:

- a. Hábitos de seguridad, limpieza e higiene en el trabajo.
- b. Cualidades que se refieren al perfil profesional.

#### **Hábitos de seguridad, limpieza e higiene en el trabajo.**

Al ser misión del cocinero confeccionar alimentos, resulta importantísima la limpieza. Comprende el aseo corporal, vestimenta (uniforme) apropiada, limpieza de herramientas, revisión, limpieza de recipientes y otros utensilios, despeje y limpieza del lugar de trabajo. A continuación vamos a ver más detenidamente estos aspectos:

#### **Aseo corporal**

Además de la higiene corporal, hay que prestar especial atención a las manos y el pelo. Las manos tienen que estar limpias, con las uñas cortas y sin pintar, libres de anillos, pulseras o cualquier objeto que pueda ser portador de restos de alimentos. El pelo tiene que estar recogido y protegido con una cofia o gorro.

#### **Uniformidad apropiada**

El uniforme tiene que ser amplio para facilitar el movimiento y la transpiración, preferiblemente de color blanco, por ser un color que da aspecto de limpieza. Es un

aspecto importante la higiene del uniforme, puesto que los paños y mandiles sobre todo recogen al cabo del día una cantidad importante de gérmenes y bacterias, por esto es importante la limpieza diaria de esta vestimenta.

### **Evitar movimientos y gestos que puedan denotar suciedad**

Son incorrectos el fumar, hurgarse, mascar chicle, comer. No está permitido este tipo de comportamiento y es antihigiénico.

### **Compostura**

Los ademanes y actitudes durante su trabajo han de ser siempre correctos. No se apoyará en paredes, sentarse en las mesas, jugar con las herramientas y aparatos, al caminar con cuchillos en la mano tendremos precaución de llevarlos siempre con la hoja hacia abajo o boca arriba apoyado en el antebrazo, etc. evitando de esta forma correr peligros o roturas innecesarias.

### **Limpieza de las herramientas**

Al terminar un trabajo se limpiará por seguridad e higiene.

### **Revisión y limpieza de otros utensilios**

A veces aunque exteriormente están limpios, interiormente están sucios, y conviene revisarlos periódicamente. Las tablas de corte una vez finalizado el trabajo las limpiaremos bien con detergente y abundante agua y las dejaremos colocadas en los soportes especiales para ellas con el fin de que no rocen unas con otras, ya que de no ser así los gérmenes actuarían rápidamente. Hay que limpiar el suelo después de cada servicio y deben ser limpiados a conciencia todos los días. Los desagües en el suelo facilitan la limpieza tanto del mismo suelo como de los equipos; tendremos que prestarle atención a su limpieza pues hay un cerco alrededor en el que se estancan las aguas y que pueden producirse fácilmente la creación de gérmenes. El orden y limpieza en el trabajo es un factor muy importante a tener en cuenta constantemente, de esto depende una buena organización y la obtención de una partida en óptimas condiciones para la posterior manipulación de los alimentos.

## 18. Relación de la cocina con otros departamentos

### Gerencia General

El gerente general es responsable de definir e interpretar las políticas establecidas por la dirección. Por otra parte, éste debe saber aplicarlas y mejorarlas, viéndose ocasionalmente obligado a omitirlas por completo.

El correcto desempeño de estas obligaciones requiere de un conocimiento funcional de todas las fases de la operación del hotel. Nadie puede dar o explicar una orden correctamente sin tener alguna idea de lo que se trata.

### Departamento de Recepción

Es el sector del restaurante, brinda el servicio de alimentos y bebidas cuenta con todo personal capacitado como (chef, mozos, barman, maître, etc.).

La relación con el departamento de recepción puede llegar a ser cuando se recibe todos los alimentos y bebidas consumidos día a día en una lista detallada, para luego realizar el resumen de facturación, encargos por parte de clientes a su respectiva habitación, quejas por parte de clientes, etc

### Departamentos de Costos

Un departamento es la principal división funcional de una empresa. El costeo por departamentos ayuda a la gerencia a controlar los costos indirectos y a medir el ingreso.

### Departamentos de Servicios

- Son aquellos que no están directamente relacionados con la producción de un artículo. Su función consiste Objetivos General del Puesto.
- Planificar, coordinar y dirigir el área de alimentos y bebidas en las actividades y eventos a desarrollarse dentro de las instalaciones.
- Coordinar y supervisar la calidad y atención de servicio ofrecida por el personal a su cargo.
- Establecer las normas y políticas de limpieza y pulcritud que debe tener cada área de Alimentos y Bebidas.
- Planificar y establecer las cantidades mínimas requeridas por cada área en cuanto a los utensilios básicos de trabajo.
- Evaluar las estimaciones de compras requeridas para cubrir las actividades y/o eventos planteados por la Asociación.
- Supervisar la operatividad en las áreas de servicios, tales como fuente de soda, restaurante, bar, tiky bar y bowling.
- Planificar las actividades a desarrollar en el área conjuntamente con el departamento de compras.
- Planificar y coordinar conjuntamente con Cocina Principal y Compras, el plan requerido para el desarrollo efectivo de los eventos, actividades y día a día en cada

punto de venta

- Planificar, coordinar y dirigir políticas administrativas que garanticen el control, transparencia y veracidad de la información presentada al cierre de cada mes
- Presentar el informe anual de su gestión.
- Elaborar y diseñar el Presupuesto anual y el Plan Operativo Anual de la Gerencia.
- Planificar, coordinar y supervisar las actividades del personal a cargo.
- Establecer y mantener comunicación permanente con los responsables de los diversos departamentos.

### **Gerencia de Alimentos & Bebidas**

En este puesto se dirige las funciones relacionadas con el proceso de producción de A & B, como son: elegir la materia prima, buscar el proveedor, cuidar del proceso de elaboración, regular la frecuencia de compra de materia prima, existencia y disponibilidad de los alimentos cuando sean solicitados.

### **Departamento de recursos humanos**

Este departamento se dedicará a mantener las relaciones laborales y personales entre todos los empleados del negocio para optimizar los servicios y hacer las actividades lo más eficiente posible, además de que tendrá que reclutar y capacitar al personal necesitado, e inducir correctamente a los nuevos empleados.

Este departamento mantendrá a los empleados y clientes comunicados con la administración, de esta manera se logrará un ambiente agradable de trabajo. Otras funciones incluyen:

- Evaluar el trabajo de todos los empleados
- Asegurarse de que todo el personal sea respetuoso y educado
- Elaborar los contratos de todos los empleados

### **Departamento de Contabilidad**

Esta área se pretende manejar de manera eficiente las operaciones financieras que ocurren dentro de la empresa. Así como mantener la contabilidad del hotel al día reportar los estados financieros y proporcionar los análisis financieros del hotel, gestionar las actividades de índole legal y del Franquiciatario.

## 19. Mobiliario y equipo de cocina. Servicio de comedor

### Pequeña maquinaria

- Batidora
- Amasadora
- Picadora
- Cortadora
- Balanza
- Ralladora

### Maquinaria y utensilios de cocina

Entre las cuales tenemos:

- Fogones
- Salamandras
- Freidoras
- Asador
- Hornos
- Marmitas

Lo ideal es que sean de acero inoxidable ya que su mantenimiento resulta más económico a largo plazo por su durabilidad.

**Refrigeradores y congeladores:** Se recomiendan dos de cada uno.

**Aire de lavado de cocinas:** Se utiliza para que las cocinas estén bien ventiladas y la óptima conservación de los alimentos.

**Aire acondicionado para el salón comedor:** Se divide en dos partes: ductos y compresores. La instalación completa puede tener un costo a partir de \$100 mil pesos, pero si su local es abierto o con amplios ventanales para ventilación, teniendo además la cocina muy aislada del comedor, no es necesario que invierta en este equipo.

**Máquinas fabricadoras de hielo cubo y frappé:** El precio y tamaño depende de la capacidad de producción que requiera, tienen un costo aproximado de \$25, pero si no está en la posibilidad de adquirirla, puede conseguir un proveedor de hielo.

**Máquina lavatrastos:** El precio va desde \$90 mil pesos. El equipo a adquirir dependerá del No. de comensales que tendrá el restaurante, así como el tipo de comida y los tiempos en que servirá el menú. Este gasto se puede aplazar contratando una o dos personas que se dediquen al lavado de trastes.

**Loza, cristal y cubiertos:** Su número dependerá del tipo de menú y servicio. Para



calcular la cantidad de loza, platos de todo tipo y tazas, así como de cristalería, debe multiplicarse la capacidad para recibir comensales por 1.5. La cantidad resultante es una referencia del equipo básico que debe estar en servicio.

En caso de contar con bar cada tipo de vaso tiene un valor de 2.5, el cual se multiplicara por el número de clientes que pueden atenderse en lleno total.

**Carros de servicio:** Su finalidad es el transporte y conservación de determinados artículos, hay varias clases:

- De gueridón: se utiliza para el transporte de platos en los banquetes y en general para llevar comida a las mesas.
- Carros calientes: sirven para mantener calientes los platos mediante un determinado tiempo, que suele ser el que dura el servicio de una mesa. Algunos de ellos disponen de campana (de cristal).
- Carros sorbeteros: son carros que mediante frío mantienen sorbetes y helados.
- Carros con noria: usados para los entremeses.
- Carros para quesos y repostería: deben estar protegidos con una campana que garantice su higiene.
- Carros para bebidas: se usa para llevar bebidas y utillaje correspondiente (pinzas de hilo)

### Otro mobiliario

Su inclusión ó no depende, dentro de la sala, de las necesidades de las mismas siendo los más habituales:

- Calienta-platos: en él y por medio de la corriente eléctrica se mantienen calientes los platos para que los alimentos no enfríen al ser servidos.
  - Expositores conservadores: para repostería, vinos, champanes, derivados lácteos, etc. y en general todos los artículos que por conservación ó necesidades de servicio deben conservarse a una temperatura.
- Armarios auxiliares, para colocación de cristalería, lencería, etc.

## SERVICIO DE COMEDOR

### Higiene personal

Esto es de máxima importancia, puesto que el encargado de manejar los alimentos y bebidas manipula constantemente los alimentos y trabaja cerca del cliente. La limpieza personal tiene una gran importancia y el mesero debe estar bien afeitado, con las manos inmaculadamente limpias, las uñas cortadas y aseadas y debe llevar el cabello corto y bien peinado. En el caso de las meseras, deben llevar el cabello o recogido; no deben maquillarse en exceso ni llevar joyería ostentosa. El personal no debe estornudar, toser, o sonarse la nariz cerca de los alimentos, ya sea durante su preparación o al servirlos. El uniforme siempre debe estar limpio y bien planchado, en especial los pantalones y los sacos. Los zapatos deben estar bien pulidos y deben usarse calcetines negros. Las faldas y blusas o los vestidos de las meseras, según sea el tipo de uniforme que se requiere, así como los delantales apropiados, siempre deben estar limpios y ser elegantes. Una apariencia aseada y elegante brinda a la persona la confianza para desempeñar bien su trabajo.

## **Conocimiento de los alimentos y las bebidas**

El encargado de manejar los alimentos y bebidas debe poseer suficientes conocimientos de los artículos que aparecen en el menú y en la lista de vinos, a fin de aconsejar al cliente y ofrecerle ciertas sugerencias. Debe saber cómo servir correctamente cada platillo que aparece en el menú, cuáles son sus acompañamientos, los cubiertos correctos, la presentación del platillo y su aderezo adecuado y también debe saber cómo servir los diversos tipos de bebidas, en las copas correctas y la temperatura adecuada

## **Puntualidad**

La puntualidad es muy importante. Si el mesero se presenta continuamente tarde a su trabajo, demuestra su falta de interés en el trabajo y una falta de respeto a la gerencia y a sus compañeros.

## **Conocimiento local**

En beneficio de la clientela, el mesero debe de poseer cierto conocimiento del área en donde trabaja, para que pueda aconsejar al cliente acerca de las diversas formas de diversión que ofrecen; el mejor medio de transporte a los lugares de interés, etcétera. Este conocimiento demuestra que el mesero se esfuerza al máximo por complacer a su cliente.

## **Personalidad**

Los meseros deben tener tacto, ser atentos y de buen carácter y de ánimo bien dispuesto. Deben conversar con el cliente en una forma amable, utilizando un lenguaje correcto; la habilidad de sonreír en el momento oportuno obtiene muy buenos dividendos. Con estos atributos, ayudará a la administración al convertirse en un buen vendedor.

## **Actitud hacia los clientes**

La forma correcta de abordar al cliente es de máxima importancia. El mesero no debe actuar de una manera servil, sino anticiparse a las necesidades y deseos de los clientes. Debe vigilar con cuidado a los clientes durante el servicio, pero sin mirarlos con fijeza y siempre debe tener cuidado cuando trata con un cliente difícil. No debe discutir jamás con el cliente, pues eso sólo agravaría la situación, sino que debe referir todas las quejas a alguien con autoridad en el área de servicio de alimentos, por ejemplo al gerente del restaurante o al capitán.

## **Memoria**

Es una ventaja esencial para el mesero. Puede serle útil en varias formas en su trabajo si sabe lo que les agrada o desagrada a los clientes, por ejemplo en dónde prefieren sentarse en el área del comedor, cuáles son sus bebidas favoritas, etcétera.

## **Honestidad**

Esto es de suma importancia para el mesero cuando trata tanto con el cliente como con la administración. Si hay confianza y respeto en el triángulo de la relación personal de meseros / clientes / administración, entonces habrá un ambiente de trabajo que fomentara la eficiencia y un espíritu de equipo positivo entre los operadores del servicio de alimentos y bebidas.

Bibliografía

DIRECCION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN HOTELES, JORGE LARA, LIMUSA

ADMINISTRACION HOTELERA 2-ALIMENTOS Y BEBIDAS, FRANCISCO DE LA TORRE,  
TRILLAS

TRATADO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS 1, REYNOSO RON, LIMUSA

LEY FEDERAL DE TURISMO

ENLACES EXTERNOS:

WIKIPEDIA.COM

ELRINCONDELUNIVERSITARIO.COM

ELRINCONDELVAGO.COM

MAILXMAIL.COM