

USO DE LA DOTACIÓN BÁSICA DEL RESTAURANTE Y ASISTENCIA EN EL PRESERVICIO

Mario Vinagre Rey

IDEASPROPIAS
editorial

IDEASPROPIAS

editorial

 Compra este libro



Muestra gratuita

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

IDEASPROPIAS
editorial

Muestra gratuita

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

Preparación y acondicionamiento
en distintos servicios de restauración

Muestra gratuita

Autor

Mario Vinagre Rey (Porto do Son [A Coruña], 1978) se especializó en Dirección y Gestión Hotelera en la UPM (Universidad Politécnica de Madrid). Ha colaborado en proyectos internacionales dedicados a la formación por competencias e implantación de sistemas integrales de cualificaciones profesionales, impartiendo docencia en sus diferentes modalidades. Tiene una amplia experiencia en hostelería como profesor de Formación Profesional para el empleo.

Actualmente es docente de Formación Profesional para el empleo de la Xunta de Galicia y colabora en diferentes programas municipales y locales de formación continua y ocupacional en las especialidades de restaurante y bar.

Ficha de catalogación bibliográfica

**Uso de la dotación básica del restaurante
y asistencia en el preservicio. Preparación
y acondicionamiento en distintos servicios
de restauración**

1.ª edición
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2014

ISBN: 978-84-9839-502-0
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 188

**USO DE LA DOTACIÓN BÁSICA DEL RESTAURANTE Y ASISTENCIA
EN EL PRESERVICIO. PREPARACIÓN Y ACONDICIONAMIENTO EN
DISTINTOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN.**

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2014, respecto a la primera edición en español, por

© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-502-0

Depósito legal: VG 806-2014

Autor: Mario Vinagre Rey

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpressiones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
1. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento	11
1.1. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos	12
1.2. Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento	26
CONCLUSIONES	33
AUTOEVALUACIÓN	35
SOLUCIONES	37
2. Los establecimientos de servicio a colectividades	39
2.1. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes clases	40
2.2. Competencias básicas de los distintos tipos de profesionales de estos establecimientos	55
CONCLUSIONES	59
AUTOEVALUACIÓN	61
SOLUCIONES	63
3. Utilización de maquinaria, equipos, útiles y menaje propios del área de restaurante	65
3.1. Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones	66
3.2. Ubicación y distribución	98
3.3. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación y control característicos	104
3.4. Aplicación de normas de mantenimiento de uso, control y prevención de accidentes	105
CONCLUSIONES	109
AUTOEVALUACIÓN	111
SOLUCIONES	115
4. Desarrollo del preservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas	119
4.1. Proceso y secuencia de operaciones más importantes	120

4.2. Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías	120
4.3. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material según tipo de servicio	123
4.4. Formalización de la documentación necesaria	126
4.5. Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas	129
4.5.1. Repaso y preparación del material de servicio	130
4.5.2. Montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo ...	136
4.5.3. Montaje y disposición de mesas y de elementos decorativos y de ambientación según tipo y modalidad de servicio	139
4.5.4. Montaje de servicios tipo bufé, autoservicio o análogos	149
CONCLUSIONES	161
AUTOEVALUACIÓN	163
SOLUCIONES	167
PREGUNTAS FRECUENTES	171
GLOSARIO	173
EXAMEN	177
BIBLIOGRAFÍA	183
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	185

INTRODUCCIÓN

La dimensión del sector de la hostelería en la economía nacional y lo que representa el turismo en materia internacional son los principales factores que justifican la necesidad de una mejora continua en la formación de los trabajadores, con el fin de que puedan adaptarse en un mundo competitivo donde es necesaria la especialización para llegar a cubrir las necesidades de un turismo global.

Los programas formativos, los profesionales de la formación y las personas que se dedican a la restauración se deben adaptar a nuevos tiempos y, por ello, a nuevas necesidades, formándose a lo largo de la vida para mantenerse actualizados con el objetivo de poder ofrecer un mejor servicio. A través del estudio de esta unidad formativa se desarrollarán ideas, técnicas y conceptos, algunos más modernos, pero siempre basados en las técnicas básicas de servicio conocidas.

Fuera de aspectos socioeconómicos o formativos, el sector servicios sigue manteniendo la idea de que lo importante son las personas, es decir, quienes lo dan y quienes lo reciben. Los clientes valoran sentirse bien cuando un producto o servicio cubre sus deseos y expectativas, por lo que conocer las características de funcionamiento de un restaurante, su organización, sus equipos, sus técnicas o sus productos ayudará a estar mejor preparado para satisfacer al cliente.

A través de esta unidad formativa se pretenden abordar estos y otros conceptos básicos de la restauración comercial y colectiva más allá de las características y sus diferentes modelos de organización, es decir, estudiar el restaurante como establecimiento y como departamento, además de los establecimientos de servicio a colectividades. Se hará un repaso importante de los principales aspectos a considerar para el éxito del trabajo y la puesta a punto de equipos y herramientas que intervienen en el servicio. Se analizará, así mismo, el desarrollo del preservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.

Muestra gratuita

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

1 El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento

Objetivos

- Asistir en el proceso del preservicio y realizar las operaciones sencillas propias del mismo para adecuar los locales y equipos para el posterior servicio de alimentos y bebidas.

Contenidos

1. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento
 - 1.1. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
 - 1.2. Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento

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

A raíz del panorama socioeconómico y cultural actual han aparecido nuevos conceptos de restaurante, por lo que, debido a la evolución del sector, esto limitará a la hora de hacer una definición exacta, aunque en este contexto se empleará la siguiente.

Un **restaurante** es un establecimiento público en el que se sirven comidas y bebidas a un determinado precio, para ser consumidas en la mayoría de los casos en el mismo local.

Los restaurantes ya no son solamente aquellos lugares rígidos en donde se ofrecen comidas y bebidas para ser consumidas en su local. Los cambios en los hábitos de vida, la tecnología e innovación, el acceso a la información o nuevos modelos de gestión empresarial, han hecho que se den otras formas de prestar servicios de alimentos y bebidas.

Existen, por tanto, nuevos conceptos encuadrados en la definición de restaurante, pero que como se verá más adelante, ofrecen diferentes posibilidades, actualizando procesos y conceptos del servicio para cubrir las necesidades de la sociedad actual.

La UE (Unión Europea), siendo consciente de estos aspectos y otros ordenamientos políticos territoriales, fue la que a través de sus órganos legislativos impulsara la publicación del Real decreto 39/2010, de 15 de enero, por el que se derogan diversas normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio.

A día de hoy, se ha actualizado una nueva legislación que contempla la ordenación y categorías de restaurantes, por lo que muchos establecimientos siguen tomando como referencia las leyes publicadas en su momento, a la espera de reformular legalmente los nuevos tiempos en la hostelería y restauración.

Antes de hacer una clasificación y su contexto legislativo actual, hay que puntualizar que la hostelería, los restaurantes, bares y todas las formas de negocio que ofrecen servicios de restauración, están íntimamente ligadas a un término todavía más amplio, la gastronomía.

La **gastronomía** es el estudio de aspectos sociales y culturales asociados al mundo de los alimentos y las bebidas.

Si primero fue la Revolución industrial en el siglo XVIII, con sus nuevos espacios gastronómicos surgidos a partir de las distintas clases sociales, luego en el siglo XX la *Nouvelle cuisine*, en los años ochenta los restaurantes *fast food* y *take-away*, y por último la cocina fusión o de vanguardia en los años noventa, a lo largo de esta unidad didáctica y a partir de la época actual se revisará otra nueva definición del concepto de restaurante.

Existen diferentes tipos de restaurantes, tal y como se expone en el esquema que se muestra a continuación.

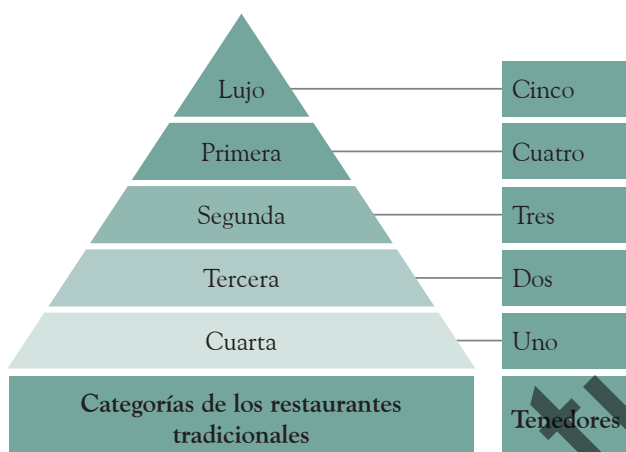


Los que siguen aplicando técnicas y procesos de servicio más clásicos son los **restaurantes tradicionales**. Su oferta gastronómica suele estar basada en elaboraciones y presentaciones en donde el uso de nuevas tecnologías en el servicio o en la cocina es limitado.

Además de ello, en este tipo de establecimientos no se aplican procesos de gestión actualizados, basando su modelo de organización en aspectos ya más alejados en el tiempo.

Así, cada una de las categorías conlleva una serie de servicios que hay que cumplir para poder ser acreditado bajo esa clasificación.

Atendiendo siempre a la ley y antes de abordar nuevos conceptos de negocios que ofrezcan alimentos y bebidas, se clasifica a los restaurantes tradicionales por categorías, de la siguiente forma.



Los distintivos que visualizan las categorías son, respectivamente, cinco, cuatro, tres, dos y un tenedor, colocados verticalmente uno al lado del otro. Estos distintivos deben mostrarse en el exterior de los establecimientos y en la publicidad del local.

En las cartas, menús y facturas también quedará registrado de forma que no haya dudas de la categoría asignada por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Importante

Hoy en día, no solo los tenedores registrarán la calidad del servicio e instalaciones de un restaurante. Las nuevas tecnologías, redes sociales, guías digitales y revistas especializadas manejarán criterios propios y diferentes que enmarcarán estos establecimientos en una clasificación más diversa y actual, aunque siempre partiendo de la base de lo que marque la Orden ministerial.

Ya tuvieron su gran auge a mediados del siglo xx los **restaurantes temáticos**. A lo largo de este siglo se produjo una cierta democratización de los gustos de los consumidores, partiendo de la base del acceso al bienestar y ocio a raíz de las revoluciones sociales previas.

De esta forma, se conformaron grupos concretos de personas con gustos afines. Las modas y las tendencias, de alguna forma universales, fomentaron que restaurantes temáticos comenzaran a aparecer para cubrir las necesidades de estos determinados sectores de la población.

Gustos por la música, el cine o el teatro llevaron a los restaurantes a que se especializaran en un tema en concreto.

Ejemplo

Algunos establecimientos significativos con respecto a la ambientación en una temática específica son Planet Hollywood® o Hard Rock®.

Las influencias de culturas en esta apertura global también derivaron en que restaurantes mexicanos, italianos, chinos, japoneses, franceses, brasileños, etc. comenzaran a tomar lugar en todo el mundo.

Cabe añadir, sin descuidar otros temas saludables e internacionales, los restaurantes vegetarianos, marisquerías o churrasquerías, los cuales marcan otro estilo dentro de esta clasificación.

Los restaurantes de comida rápida o **fast-food** son establecimientos más cercanos a la sociedad actual, gracias en parte al servicio rápido que ofrecen, el cual responde a las necesidades de los ritmos de vida actuales. Hamburgueserías, pizzerías, bocadillerías y otros establecimientos de características similares se incluyen dentro de este grupo de restaurantes.

Aunque España no es un país que exprese esta fórmula dentro de sus hábitos y costumbres, estos tipos de restaurante han mantenido un constante ascenso en el mercado.

Dentro de esta fórmula se señalan, a continuación, unas características que hacen a estos establecimientos muy competitivos frente a la restauración tradicional.

Restaurantes de comida rápida o fast-food

Cuentan, normalmente, con uno o varios mostradores de venta directa al público

Disponen de lugares habilitados para que los mismos clientes, una vez que terminan lo solicitado, depositen los desperdicios

Limitan la oferta a una serie de productos, haciéndolos más rentables sin mantener una política de compras amplia

Manejan procesos y sistemas de producción que rentabilizan al máximo la prestación del servicio

Aplican sistemas de venta como el servicio a domicilio o el *drive-through*

En este tipo de restaurantes, los consumidores pagan por la comida a un empleado que la sirve en una bandeja, con cubiertos y vasos de plástico, lo cual evita costes en gastos generales y mantenimiento del material tradicional de servicio.

Como ya se ha señalado anteriormente, los mismos clientes, una vez que terminan lo solicitado, depositan los desperdicios en lugares habilitados para tal fin, evitando gastos de contratación de personal de servicio.

La oferta de estos establecimientos se limita a una serie de productos, sin incurrir en grandes cartas elaboradas con diferentes entrantes, primeros, segundos y postres que ofrece un restaurante tradicional, lo cual los hace económicamente más rentables, pues se abastecen de los productos que ofrecen en grandes cantidades y centralizando sus pedidos.

En establecimientos tipo McDonald's®, Burguer King®, Pizza Hut®, Pans & Company® u otras cadenas nacionales e internacionales, se manejan procesos y sistemas de producción que rentabilizan al máximo la prestación del servicio.

En cuanto a los sistemas de venta, cabe destacar el drive through, el cual consiste en ofrecer directamente el servicio a consumidores que se acercan en su propio automóvil.

Importante

Muchos de los restaurantes de comida rápida se adhieren a una fórmula de restauración muy extendida, las franquicias, las cuales son una concesión de explotación de una marca a cambio de un tanto por ciento de los ingresos en las ventas de los locales que se acogen a este tipo de negocio.

Atendiendo a los nuevos hábitos de consumo, los nuevos ritmos de vida y la centralización de los trabajos en las ciudades y centros empresariales, este tipo de establecimientos ha ganado un peso muy relevante en los últimos años.

Se podrían encuadrar dentro de los fast-food los restaurantes take-away, ya que muchos de los establecimientos que aplican esta fórmula también manejan sistemas y procesos que los habilitan para poder ofrecer sus alimentos y bebidas de forma que el cliente se los pueda llevar y consumir en un lugar diferente.

Por cuestiones sociales y de hábitos de vida, los **restaurantes take-away** han ganado posición en el sector de la restauración, pues ya no se dispone de

tanto tiempo para cocinar en casa, o incluso disfrutar de un servicio en un restaurante tradicional.

Estos establecimientos están tomando una relevancia importante y, aunque habitualmente se puedan asociar al concepto fast-food o comida rápida, esta fórmula no está reñida con malos hábitos alimenticios. Ello se debe a que los conceptos modernos de restaurantes también se han sabido adaptar para poder cubrir unas necesidades dietéticas saludables.

Los restaurantes take-away normalmente tienden a ofrecer productos de más alta calidad que los fast-food, incluso algunos de talla *gourmet*, en donde se aplican procesos de conservación y elaboración propios de la cocina de vanguardia.

Cabe añadir aquí que los establecimientos que aplican este tipo de fórmula también se caracterizan por una cocina tradicional.

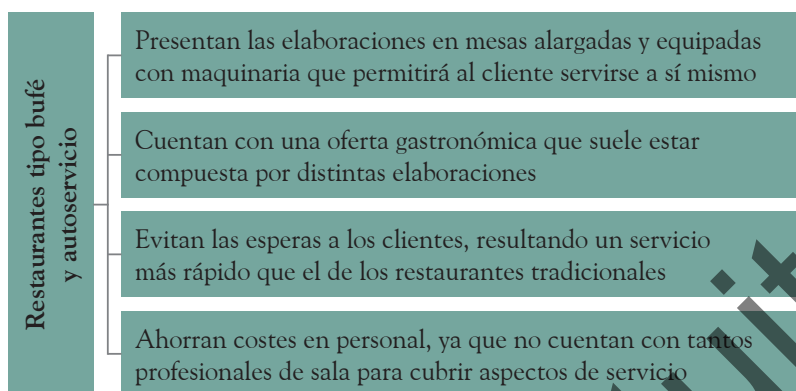


Restaurante take-away

Otra de las características de estos modelos de negocio es la alta rentabilidad, ya que al igual que el concepto fast-food, se evitan costes en personal de servicio y otros gastos generales (electricidad, agua, mantenimiento, etc.).

Los **restaurantes tipo bufé y autoservicio** reúnen unas condiciones comunes en su diseño y funcionamiento, lo cual permite englobarlos conjuntamente, aunque también presentarán ciertas diferencias que les aportarán una identidad específica a cada uno.

De manera general, estos establecimientos presentarán las siguientes características específicas que los diferencian en gran medida con respecto a otros.



Disponen de una oferta gastronómica en la que figuran aperitivos, entrantes, platos fríos y calientes, postres, bebidas frías y calientes, etc., lo que se traduce en la sensación de que el cliente tiene muchas opciones de elección y de diseñarse él mismo su plato con los productos que más desee.

Estos establecimientos, a pesar de que evitan costes en personal, contarán con un número mínimo de encargados para tareas de limpieza, montaje de mesas, desbarasaje y reposición de complementos. En función de la categoría del establecimiento, se podrá contar con personal de apoyo de cocina para reposición de elaboraciones, emplatado, trinchado y servicio.

Actualmente, y aunque por su similitud del servicio se hayan englobado ambos restaurantes en una misma clasificación, existen diferencias entre el bufé y el autoservicio en cuanto a los lugares en donde desarrollarán su actividad.

Los restaurantes tipo bufé fueron muy populares en España en el *boom* turístico de los años setenta, ofreciendo su servicio en los grandes hoteles de la costa del Mediterráneo.

En estos establecimientos, sobre todo aquellos que están integrados en los hoteles, las presentaciones de los productos se exponen a lo largo de diferentes superficies de manera ordenada y vistosa, para que sea el mismo comensal el que se sirva lo que le apetezca.

En la actualidad, todavía se exhiben bufés con decoraciones de hielo o tallajes de frutas y verduras recreando diferentes ambientes, con el fin de atraer la atención de los comensales, tal y como se muestra en la siguiente imagen.



Restaurante tipo bufé

A la hora de la facturación, los bufés pueden incluir el coste del menú en la tarifa de la habitación, ya que, si no fuera así, las personas pagan un precio cerrado por el mismo, pudiendo degustar la cantidad que deseen de todo lo expuesto.

Los restaurantes autoservicio o *self-service* son más corrientes en cuanto a la forma de exponer las elaboraciones, y más comunes, pues están más presentes en la vida urbana y cotidiana, siendo muy utilizados en la oferta gastronómica de la restauración colectiva.

De este modo, centros comerciales, escuelas, universidades, hospitales, etc. harán uso de restaurantes tipo autoservicio para cubrir las necesidades de sus clientes.

El método de pago, por lo general, es una diferencia con respecto al restaurante bufé, puesto que el cliente paga por aquellas elaboraciones que consuma, siendo más económico establecer un menú para un determinado momento.

En ocasiones, se pueden encontrar diferentes opciones de menús que el cliente conformará de todas las elaboraciones que el restaurante ofrezca, según la elección de un entrante, primer o segundo plato y postre.



Restaurante autoservicio o self-service

Otro tipo de establecimiento son los **restaurantes drugstore**, los cuales no ofrecen solo alimentos y bebidas, sino que aprovechan su ubicación o instalaciones para brindar otros servicios complementarios, a través de los que los clientes podrán adquirir diferentes artículos como libros, regalos, prensa, revistas, música, etc.

Estos restaurantes pueden trabajar en horarios amplios, con productos elaborados y envasados (ensaladas, sándwiches, bocadillos, tortilla, etc.), o directamente solicitarlos al personal de servicios para su elaboración en el momento y consumo en el establecimiento.

Los más representativos son los que se encuentran en las carreteras y autopistas, gasolineras o áreas de descanso.



Restaurante drugstore

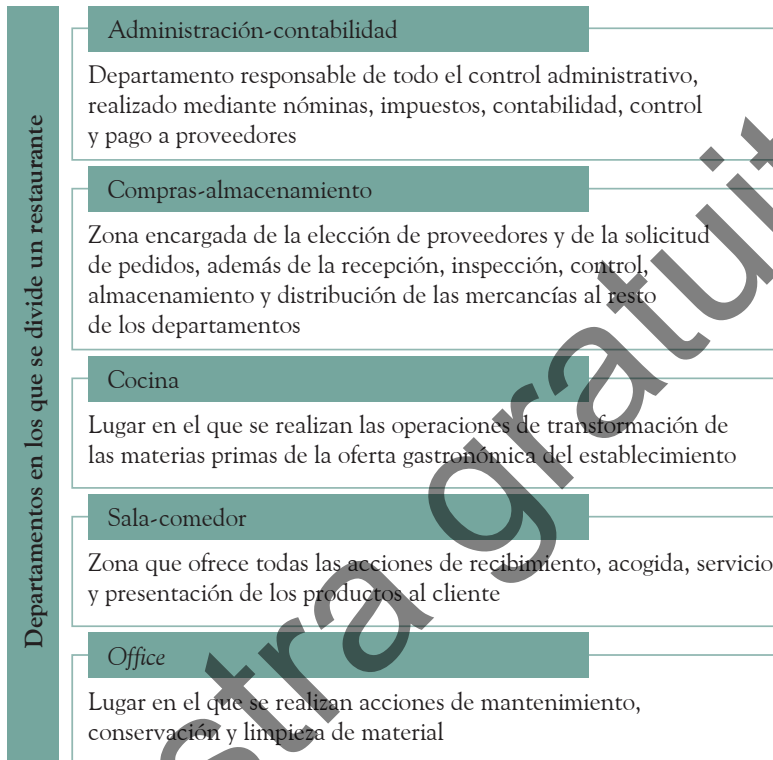
Como se indicaba anteriormente, en la actualidad existen restaurantes para todos los gustos y necesidades. De esta forma, partiendo de los restaurantes tradicionales, y aun bajo la clasificación de los tenedores, un restaurante tipo parrillada o de cocina de autor puede estar englobado en una misma clasificación de tenedores.

Ello pasaría también con restaurantes tipo asador, braserías, marisquerías, argentinos, gourmets, cocina fusión o los hoy tan de moda gastrobares o neotabernas.

A pesar de los requisitos de clasificación tradicional, se buscarán unas referencias comunes, ya que cualquier tipo de establecimiento de este tipo debe atender a una organización necesaria.

Los restaurantes se organizan en diferentes **departamentos** en función de la estructura del local, sus espacios y dimensiones, sus equipos y herramientas o su oferta gastronómica, los cuales definirán exactamente la particularidad de cada uno.

A pesar de ello, como norma general este tipo de establecimientos se dividirá en cinco departamentos, tal y como se muestra a continuación.



En negocios pequeños pueden ser los mismos propietarios los encargados de gestionar la parte administrativa, aunque en algunos casos también se suelen apoyar en asesorías externas. En establecimientos de más envergadura se puede encontrar un departamento con personal específico para estas tareas administrativas.

El departamento que se dedica a las compras y al almacenamiento es muy importante en la gestión de un establecimiento de restauración. Cabe añadir aquí que las características, materiales y mobiliarios asociados a cada área deben ser exigentes en mantener una buena conservación de los alimentos y bebidas.

Resulta imprescindible mantener buenas prácticas en el almacenamiento de los productos, aplicando métodos como la rotación, su clasificación por características, la revisión de fechas de caducidad, realización de inventarios, aplicación de planes de mantenimiento y limpieza periódicamente, etc.

Este departamento se puede dividir en tres zonas, las cuales son: economato, conservación y bodega. Estas se exponen en la siguiente tabla.

Zonas del departamento de Compras-almacenamiento	
De economato	Lugar en el que se almacenan productos no perecederos o secos
De conservación	Zona en la que se guardan los productos perecederos
De bodega	Almacén de vinos, licores y otras bebidas que se sirven en el establecimiento

En la zona de economato se deben guardar los productos bajo unas condiciones en materia de seguridad e higiene alimentaria, estando provistos de material específico para el almacenamiento.

Las zonas de conservación suelen disponer de cámaras de frío específicas para los productos que se utilizan en la oferta habitual del establecimiento.

Pueden estar o no en el departamento que se dedica a las compras y al almacenamiento, ya que, en algunos lugares, las cámaras se ubican cerca de las áreas de preelaboración de cocina.



Cámara de frío de una zona de conservación

En algunos lugares, la zona de bodega también se llama cava de bebidas. Al igual que la de economato, esta zona dispondrá de equipos necesarios para el mantenimiento de estos productos, incluyendo, en algunos casos, botelleros refrigerados para la conservación de bebidas frías.

En la cocina se identificarán las siguientes áreas: cuarto frío o área de preelaboración, cocina caliente (antiguamente llamada *entremetier* y *salsero*), pastelería, pase de cocina y *plonge*.

Importante

Las cocinas deben estar diseñadas de tal forma que los productos cumplan la marcha adelante, es decir, la secuencia de operaciones que va a sufrir un alimento hasta la entrega al cliente, de forma que se eviten puntos críticos en los que se puedan dar peligros de contaminación cruzada, con la consiguiente posibilidad de toxiinfección alimentaria.

En la sala-comedor, además de vender las elaboraciones de la carta o menú, se deberá también vender el servicio, atendiendo a diferentes criterios que se deben tener en cuenta para que la imagen proyectada de la sala-comedor, de la oferta gastronómica y de los empleados facilite conseguir el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes.

En cuanto a su estructura, la sala-comedor de los restaurantes debe estar adaptada a la capacidad de producción de la cocina, no incorporando más mesas de las necesarias. Cabe añadir aquí que, aparte de no rentabilizar la inversión que representa el espacio en metros, si el mobiliario y equipos no se utilizan, la sensación de cara al cliente será de vacío y poco ambiente de restaurante, lo que perjudicará en la imagen final del lugar.

Las mesas deben estar dispuestas de tal forma que faciliten el servicio, manteniendo separaciones necesarias entre unas y otras (normalmente de 1,5 a 2 m con las sillas en su lugar, para permitir un buen tránsito del personal de servicios), e incluyendo mobiliario de diferentes capacidades y tamaños.

En el diseño del establecimiento se deben evitar escalones, columnas, ángulos y esquinas que dificulten el servicio, buscando que los espacios sean amplios y fáciles de adaptar a diferentes montajes según la necesidad de los clientes.

La sala-comedor deberá estar cerca de la cocina para evitar esfuerzos innecesarios del personal de servicio o afectar la prestación del mismo por demoras de tiempo de los productos solicitados por los clientes.

En definitiva, para ofrecer un servicio rápido y eficaz, un buen diseño de las instalaciones y la apropiada ubicación del mobiliario y otros equipos será fundamental.

En cuanto al ambiente, se tendrá que prestar atención a otros elementos, siempre teniendo en cuenta la tipología del establecimiento y la necesidad de cada local. Se atenderá, por ello, a los siguientes aspectos.



De forma general, la luz natural siempre está bien considerada por aspectos de costes energéticos y ergonómicos.

La iluminación es importante para generar diferentes ambientes según la necesidad del cliente y la oferta gastronómica, de forma que se pueden emplear luces bajas para momentos más íntimos o luces más potentes para momentos más vivos.

Un buen diseño de la iluminación ayudará también en la hora de la venta, pudiendo situar aquellos productos en lugares estratégicos y con luces determinadas para destacarlos.

Ejemplo

En los carros de bebidas, quesos, postres, botelleros con licores o en bufés, la iluminación será un elemento a tener en cuenta.

El efecto de la música en determinados servicios y a la hora de una comida o cena hace que los clientes se sientan más cómodos. Últimamente, la tendencia es la de buscar el maridaje de la música con el plato, vino o cóctel elegido.

Es muy significativa, además, la búsqueda de la simetría en los montajes de la sala-comedor y la ubicación correcta de los elementos de apoyo para crear una sensación armónica y ordenada. Sillas, mesas, aparadores, gueridones, equipos y otros complementos deberán guardar siempre un orden.

También es importante la decoración para crear ambientes distendidos, íntimos o elegantes, y deberá estar integrada en la imagen del local.

Dependiendo de ello, también se puede pensar en la época del año y estacionalidad de los productos para decorar el restaurante, generando un ambiente agradable y en consonancia con el momento.

No es algo que esté en la mano del empleado la insonorización si no se ha planteado esta de forma adecuada en el diseño del local.

La insonorización debe ser tanto para ruidos provenientes del exterior como del interior del local. En este caso, existen medidas modernas y económicas que ayudan a aislar los locales internamente, por lo que resulta necesario pensar que en locales antiguos, como tascas y tabernas, se genera una gran cantidad de ruido, el cual no es cómodo para nadie, y desde las propias instalaciones los empleados deben tratar de evitarlos.

Teniendo en cuenta este aspecto, los trabajos de sala y cocina deben trascorrir de manera silenciosa en la medida de lo posible, por lo que se evitarán acciones como alzar la voz a compañeros para no incomodar a los clientes.

El mantenimiento consiste en la reparación de las luces fundidas, lámparas torcidas, mesas dañadas, vajilla estallada, mantelería rota, etc. Se trata de una tarea muy importante, ya que infinidad de aspectos harán que el departamento ofrezca una imagen que a los clientes no les gustaría encontrar.

Por último, siguiendo con la clasificación de los diferentes departamentos, cabe destacar el office. En función de la categoría del establecimiento, puede estar provisto con equipos especiales de limpieza como trenes de lavado, máquinas de secado-abrillantado o mesas de desbarasado. Normalmente se ubica entre la cocina y la sala para prestar asistencia en el servicio y apoyar en las labores comentadas.

Su dimensión, al igual que el comedor, irá acorde al total de la superficie del local y de las necesidades del servicio.

El diseño y construcción también dependerá de la categoría del restaurante, guardando aspectos relacionados a seguridad e higiene de locales y equipos dispuesta en las normativas estatales.

Al frente de cada uno de los departamentos, como norma general, habrá una persona encargada que se responsabilizará del funcionamiento de los mismos.

Cada departamento estará formado por diferentes categorías profesionales que desempeñarán una función específica en función de los objetivos de la empresa. Así, dentro de cocina se podría encontrar un primer jefe de cocina, un segundo jefe, cocineros, ayudantes de cocina y marmitón.

Tipos de restaurantes					
Tradicionales	Temáticos	Fast-food	Take-away	Bufé y autoservicio	Drugstore
Departamentos en los que se divide un restaurante					
Administración-contabilidad	Compras-almacenamiento	Cocina	Sala-comedor	Office	

A continuación, y especificando en la organización del departamento del restaurante, se hará un repaso de las competencias básicas y funciones de las personas que lo conforman.

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

Además de las competencias básicas en materia de seguridad e higiene en donde aspectos como la imagen, el uniforme, el aseo o la limpieza son condiciones indispensables para un profesional del servicio, en este punto se va a repasar otros rasgos que los camareros profesionales deben proyectar de cara al cliente, es decir, las actitudes y aptitudes que se deben adoptar y desarrollar para llegar al mismo.

Aunque se conozcan las especificaciones de los materiales o los procesos de preservicio que se llevan a cabo en un restaurante, ello deja de tener valor si al final no se desarrollan o proyectan otras competencias profesionales que deben estar relacionadas con estos valores profesionales. En relación con esto, se diferenciarán las actitudes de las aptitudes.

Por un lado, la **actitud** está ligada al estado de ánimo con el que se hacen las cosas, mientras que, por otro lado, la **aptitud** está relacionada con los conocimientos, habilidades y destrezas que resulta necesario poseer y desarrollar para realizar un determinado trabajo.

En el campo de las actitudes, una competencia básica fundamental es el ánimo de prestar servicio y satisfacer los deseos de los clientes.

Con relación a esto, prestar servicio se corresponde a una capacidad sujeta a una relación comercial, llevada a cabo para cubrir las necesidades de los consumidores.

Ejemplo

Muchas veces ocurre que, al entrar en un establecimiento para consumir algo o adquirir un producto, la persona se haya podido llegar a sentir como si el empleado que le recibe le estuviera haciendo un favor por atenderle, como si le molestara que entrara por la puerta del establecimiento. Ello es una clara representación de una actitud desfavorable, la cual puede dar una imagen negativa de la empresa.

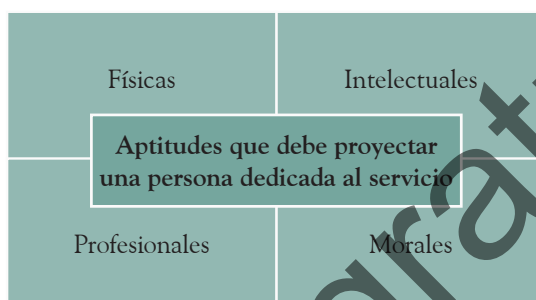
Más allá de las malas actitudes mostradas por parte del empleado, la postura a adoptar a la hora de prestar un servicio tiene que corresponderse con la de vender el mismo, y no solo el producto en cuestión.

Para ello se necesita proyectar valores profesionales y llegar a cubrir, en primer lugar, las necesidades básicas de atención y respeto al cliente y, en segundo lugar, el deseo por parte de ese consumidor de adquirir el producto que el establecimiento ofrezca.

Cuando una persona elige el establecimiento, si su consumición no viene acompañada de una disposición profesional, un servicio y trato cordial, un cuidado de la imagen, un recibimiento amable, una mirada atenta, una preocupación por su bienestar, un seguimiento a su comodidad y una sugerencia o recomendación, se está perdiendo la oportunidad de ganar la confianza de ese cliente y de fidelizarlo.

Si no se lleva a cabo una correcta atención al consumidor, no solo es probable que este no vuelva, si no que hará una mala publicidad del lugar, repercutiendo económicamente en el resultado final.

Conociendo que las aptitudes son las capacidades, habilidades y destrezas que una persona dedicada al servicio debe proyectar, se pueden dividir en cuatro grupos, tal y como se expone en el siguiente esquema.



Suelen ser capacidades que las personas poseen por naturaleza las aptitudes físicas, aunque algunas de ellas se pueden proyectar y mejorar a lo largo de su carrera profesional.

Los trabajos de hostelería conllevan continuos desplazamientos, ya que la mayor parte del tiempo los profesionales se mantienen de pie soportando jornadas que llegan a hacer el oficio pesado. De esta forma, una buena condición física es una garantía para poder desempeñar el trabajo sin contratiempos no deseados.

Pueden ser adquiridas a lo largo de la vida las aptitudes intelectuales, trabajando ciertos aspectos que fortalecerán habilidades de comunicación, de memoria y de escucha, todos ellos muy importantes en la atención al cliente.

Cabe destacar que la formación continua en nuevos procesos de servicio, productos o normativas permitirá actualizar conocimientos y competencias necesarias para un mejor desarrollo del servicio.

Son las más importantes las aptitudes profesionales, ya que están muy presentes en el momento de la prestación del servicio y en la relación con los compañeros.

Al contrario que las intelectuales, en donde una persona puede tener mejor o peor fluidez verbal o memoria auditiva, se trata de capacidades relacionadas con el respeto hacia compañeros y clientes.

Algunas de las aptitudes morales, al igual que las físicas, pueden estar presentes por la misma naturaleza humana, aunque también pueden ser desarrolladas tomando como referencia buenas relaciones personales y profesionales.

En la tabla que se expone a continuación, se reflejan los diferentes aspectos que conforman los diferentes tipos de aptitudes físicas, intelectuales, profesionales y morales, todos ellos dirigidos a la realización de una adecuada prestación del servicio en un restaurante.

Tipos de aptitudes	
Físicas	Intelectuales
Ligereza de gestos	Fluidez en la comunicación
Buena presencia física	Escucha activa
Rapidez de reflejos	Memoria auditiva
Resistencia física	Comprensión verbal
Buen olfato	
Profesionales	Morales
Disciplina en el puesto de trabajo	Honradez
Aceptación de órdenes directas de jefes o <i>maitres</i>	Respeto
Control de las emociones y de la forma de expresarlas	Comprensión
Estima hacia la profesión	Paciencia
Buen trato con clientes y compañeros	Compañerismo

Los trabajos de restauración, en muchos momentos y por varias razones, llegan a generar estrés y presión a los equipos de profesionales que conforman las brigadas de cocina y sala-comedor, por lo que mantener unas aptitudes profesionales y morales ayudarán a entender y respetar los trabajos de cada uno.

En una organización, será imposible llevar a cabo un trabajo con éxito si no se mantiene una postura de compañerismo, velando por el entendimiento, siendo amables con el prójimo y trabajando en equipo, aptitudes indispensables de las personas que trabajan en este oficio.

Importante

El compañerismo y el trabajo en equipo conforman una manera de pensar que da a entender que los profesionales no trabajan de forma independiente, sino que son un elemento conjunto que trabaja de cara a la satisfacción del cliente.

Después de haber visto la importancia de las competencias y valores de los profesionales que intervienen en un establecimiento de restauración, es necesario hablar de cómo se organiza el departamento de restaurante de cada uno de los profesionales que lo conforman y qué funciones desempeñan.

La organización y funciones del personal de restaurante estarán sujetas a las dimensiones, tipo de servicio y categoría del establecimiento. Como norma general, se compone de los siguientes puestos: primer maître, segundo maître, *sumiller*, jefe de rango y ayudante de camarero.

Personal de un restaurante	Primer maître	Es el máximo encargado del restaurante. Estará a cargo de aspectos operativos del funcionamiento del establecimiento y de trabajos de gestión de personal
	Segundo maître	Realiza las mismas funciones que el primer maître
	Sumiller	Es el encargado de todo lo que tenga que ver con vinos y licores
	Jefe de rango	Es también denominado camarero profesional, y organiza las mesas del restaurante y sirve al cliente
	Ayudante de camarero	Supone un apoyo para el camarero en tareas de preservicio y postservicio

Es el responsable de la organización de la brigada el **primer maître**, en la medida que el servicio del restaurante lo exija, planificando turnos y días libres según el libro de reservas.