

SERVICIO BÁSICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y TAREAS DE POSTSERVICIO EN EL RESTAURANTE

Francisco Javier González Montero

Muestra gratuita

IDEASPROPIAS
editorial

IDEASPROPIAS

editorial

[▶ Compra este libro](#)



Muestra gratuita

Servicio básico de alimentos y bebidas
y tareas de postservicio en el restaurante

Muestra gratuita

IDEASPROPIAS
editorial

Muestra gratuita

Servicio básico de alimentos y bebidas
y tareas de postservicio en el restaurante

Atención de calidad en restauración

Muestra Gratuita

Muestra gratuita

Autor

Francisco Javier González Montero (Pamplona, 1982) es Técnico Superior en Restauración (rama hotelería y turismo), diplomado universitario en Turismo, miembro de la Asociación de Sumilleres de Málaga desde hace varios años y apasionado del vino, entre muchas otras cosas.

Cuenta con varios años de experiencia en hostelería, y ha ocupado puestos de responsabilidad en hoteles. En los últimos años se ha dedicado a la formación, impartiendo como docente principal certificados de profesionalidad pertenecientes a los programas de Formación Profesional para el Empleo de la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía. También ha impartido varios cursos de especialización presenciales pertenecientes a la modalidad de formación continua e elearning en la rama de la hostelería.

Su experiencia docente le ha llevado a realizar colaboraciones con varias editoriales para la redacción de manuales didácticos en el ámbito de la hostelería.

En la actualidad es copropietario y director de una tienda online de vinos y desarrolla contenidos para su blog especializado (www.socialvinum.com) con el que se pretende contribuir a la difusión de la cultura del vino.

Ficha de catalogación bibliográfica

Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante. Atención de calidad en restauración

1.^a edición
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2014

ISBN: 978-84-9839-503-7
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 144

SERVICIO BÁSICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y TAREAS DE POSTSERVICIO EN EL RESTAURANTE. ATENCIÓN DE CALIDAD EN 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: 978-84-9839-503-7

Depósito legal: VG 844-2014

Autor: Francisco Javier González Montero

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. Servicio de alimentos y bebidas y atención al cliente en restauración	11
1.1. Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica	12
1.2. Aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesa de desayunos, almuerzos y cenas	19
1.3. El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones	22
1.4. Características específicas de los servicios tipo bufé y servicios a colectividades	25
1.5. Formalización de comandas sencillas	28
1.6. Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente	37
1.7. Aplicación de modalidades sencillas de facturación y cobro	40
CONCLUSIONES	45
AUTOEVALUACIÓN	47
SOLUCIONES	53
2. Realización de tareas posteriores al servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas	57
2.1. Tipos y modalidades de postservicio	58
2.2. Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad	76
CONCLUSIONES	87
AUTOEVALUACIÓN	89
SOLUCIONES	93
3. Participación en la mejora de la calidad	95
3.1. Aseguramiento de la calidad	96
3.2. Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos	106
CONCLUSIONES	117
AUTOEVALUACIÓN	119
SOLUCIONES	123

PREGUNTAS FRECUENTES	125
GLOSARIO	129
EXAMEN	133
BIBLIOGRAFÍA	139
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	141

Muestra gratuita

INTRODUCCIÓN

Este manual aborda cuestiones básicas del servicio en el sector hostelero y está dividido en tres unidades didácticas relativas al servicio y atención al cliente, a las tareas que hay que desarrollar después del servicio y a los aspectos que influyen en la mejora continua de la calidad.

A través de este manual se aprenderá el sistema de trabajo que puede seguirse en los mejores establecimientos de restauración, donde el jefe de rango es un puesto de responsabilidad que debe llevar a cabo unas funciones específicas con profesionalidad y eficiencia.

En la unidad de servicio de alimentos y bebidas se aprenderá la temporalización y el correcto desarrollo de un servicio de comidas con todas sus variantes y peculiaridades, como el bufé o el servicio de habitaciones, haciendo especial hincapié en la importancia de la atención al cliente.

En la segunda unidad se verán todas las tareas necesarias de reposición y la adecuación de las instalaciones al servicio ofrecido y, por último, se tratarán algunos aspectos relacionados con la calidad del servicio para poder alcanzar los máximos estándares de calidad y lograr la satisfacción total del cliente.

Muestra gratuita

Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante

1 Servicio de alimentos y bebidas y atención al cliente en restauración

Objetivos

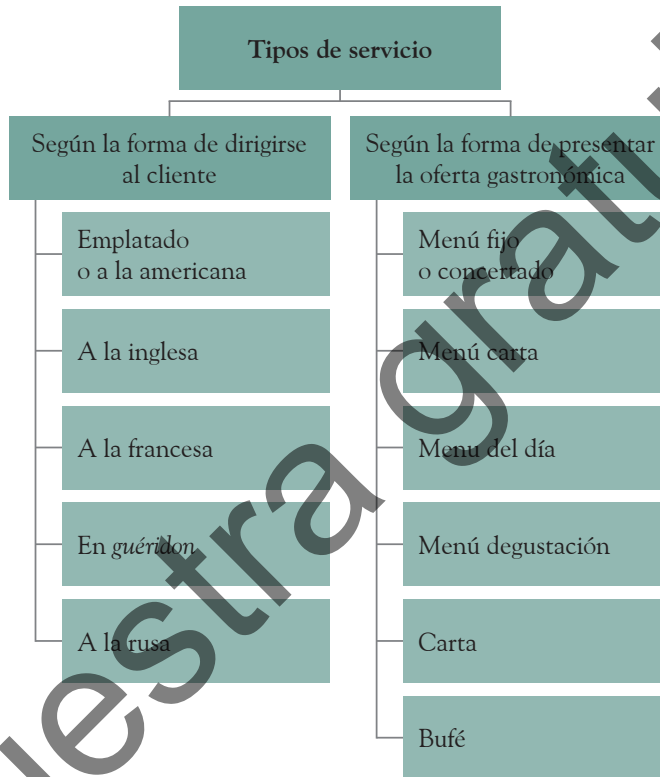
- Identificar las diferentes técnicas de servicio y aplicar las más sencillas y de uso común.
- Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.
- Ejecutar operaciones de servicio de comidas y bebidas de acuerdo con las instrucciones definidas, con rapidez y eficacia; y con la pulcritud, estilo y elegancia requeridos en el proceso.
- Interpretar y cumplir las instrucciones de trabajo y responsabilizarse en las tareas encomendadas.
- Aplicar en todo momento las técnicas de atención al cliente que resulten adecuadas.
- Aplicar, en su caso, modalidades de facturación y cobro sencillas.

Contenidos

1. Servicio de alimentos y bebidas y atención al cliente en restauración
 - 1.1. Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica
 - 1.2. Aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesa de desayunos, almuerzos y cenas
 - 1.3. El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones
 - 1.4. Características específicas de los servicios tipo bufé y servicios a colectividades
 - 1.5. Formalización de comandas sencillas
 - 1.6. Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente
 - 1.7. Aplicación de modalidades sencillas de facturación y cobro

1.1. Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica

Los tipos de servicio varían según la fórmula de restauración gastronómica y pueden clasificarse en función de la forma de dirigirse al cliente y la forma de presentar la oferta gastronómica.



A continuación se presentan los distintos tipos de servicio según la forma de dirigirse al cliente, estos son: emplatado o a la americana, a la inglesa, a la francesa, en guéridon y a la rusa.

En el **servicio emplatado o a la americana** los platos salen directamente de la cocina hacia el comensal. Es por ello un servicio sencillo, cómodo y rápido, y el más extendido hoy en día. Requiere una menor cualificación del personal de sala, permite controlar mejor la temperatura de los alimentos y los platos pueden salir decorados desde la cocina, y respetar de esta forma la creatividad del cocinero.

En este servicio se puede incluir el uso de campanas, lo que ayuda a conservar la temperatura y el aroma de los alimentos, además de crear un interesante efecto al destapar todas las campanas una vez servidas en la mesa.

El modo habitual de llevar los platos es en una mano, y se sirve al comensal por la derecha. Lo habitual es transportar dos platos con la mano izquierda y uno con la derecha. En muchos establecimientos es costumbre transportar tres platos en la mano izquierda y dos en la derecha, pero no es recomendable por el riesgo que entraña.



Para poner en práctica esta técnica de servicio, pueden seguirse los siguientes pasos:

- 1.º Se pone la palma de la mano hacia arriba, se coloca el primer plato encima y se pinza con el dedo pulgar. Es muy importante que durante todo el tiempo se mantenga la palma de la mano hacia arriba, porque si se empieza a girar la muñeca será imposible terminar de coger todos los platos de la forma adecuada. También hay que prestar atención y posar el dedo pulgar paralelo al borde del plato, pues debe sujetarse de forma elegante y sin introducirlo dentro.
- 2.º El segundo plato se coloca encima del primero, apoyado sobre el meñique y el antebrazo. Si se quieren coger tres platos con una mano, el segundo

plato debe desplazarse bajo el primero hasta tocar el dedo índice de la mano y apoyarlo sobre los dedos corazón y anular, mientras el tercer plato irá arriba apoyado sobre el meñique y el antebrazo como se ha indicado anteriormente.

Para transportar platos con campana, se cogerán dos con la mano izquierda y uno con la derecha. Puede darse el caso de que sean campanas planas, lo que permite amontonar un plato sobre el otro en forma de torre. Si se trabaja con estas campanas planas, se amontonarán los platos que se puedan, no más de cuatro o cinco, y se les pasará el lito por encima para que caiga por los laterales, apretando fuerte los dos extremos bajo el primer plato para que la torre vaya más firme.

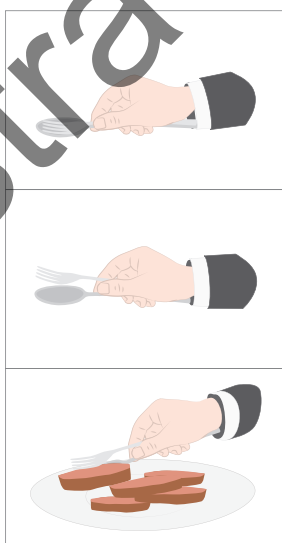
Un lito es un paño de tela habitualmente de color blanco que utiliza el camarero durante el servicio. Suele usarse para resguardar las manos del calor o limpiar pequeñas salpicaduras. Además, aporta elegancia al servicio de bebidas embotelladas, bien para envolverlas al servir o para evitar la caída de gotas.



El **servicio a la inglesa**, aunque un poco en desuso, todavía es habitual en banquetes y restaurantes de categoría alta. Consiste en presentar el plato vacío al cliente por la derecha para después servirle por la izquierda desde una fuente o legumbreira. Si la fuente está caliente será necesario el uso de uno o dos litos para evitar quemaduras. El servicio se realiza con pinzas, y es muy importante la postura: el responsable del servicio debe inclinarse hacia delante un poco y adelantar el pie izquierdo de una manera natural y con cuidado de no ensuciar al cliente. Puede ser muy incómodo, pero en banquetes, donde la mayor parte de comensales comparten menú, es mucho más rápido y demuestra al cliente la habilidad del personal de servicio.

En este servicio es fundamental saber manejar las pinzas de camarero (la cuchara sopera y el tenedor trincherero). Para usar bien las pinzas hay que tomar

primero la cuchara y ponerla sobre la palma de la mano, después el tenedor encima, siempre de la misma cubertería, y cerrar bien la mano intentando que los extremos de los mangos nunca se separen. Para coger los alimentos se desplaza ligeramente el tenedor a la derecha con el pulgar y después se separan los cubiertos con ayuda del dedo índice. Luego se hace palanca, cuidando que los extremos inferiores de los cubiertos nunca se separen. No debe olvidarse que el pinzado del pan es un servicio a la inglesa frecuente en numerosos restaurantes.



El **servicio a la francesa** es prácticamente igual que el servicio a la inglesa, pero con la diferencia de que está todavía en mayor desuso y es el propio cliente quien se sirve los alimentos de la fuente que sostiene el camarero o ayudante.

Tiene el inconvenientes de que el reparto de la comida suele ser desigual, no puede controlarse la presentación de los alimentos en el plato, es lento y cansado para el camarero, y hay una mayor probabilidad de que el cliente se ensucie. La ventaja es que el cliente puede servirse cómo y cuánto desee.

El **servicio en guéridon**, aunque no tanto como el anterior, también está en desuso, y consiste en el montaje de los platos por parte del jefe de rango en una mesa auxiliar o guéridon delante del cliente. Lo más importante de este servicio es una buena *mise en place* o puesta en escena de la mesa auxiliar, con muletón, mantel, cubremantel, platos necesarios para el servicio, pinzas, lito y demás accesorios o salsas que puedan necesitarse.

Una vez realizada la *mise en place*, el ayudante de camarero acercará los manjares de la cocina en fuentes o legumbreras, los presentará a los clientes y los depositará en la mesa auxiliar, para que el jefe de rango proceda a emplatarlos y servirlos. Para ello se utilizan las dos manos, cogiendo las pinzas y limpiando los bordes si es necesario con el lito antes de servir los platos.

El **servicio a la rusa** es prácticamente igual que el servicio en guéridon, pero aplicado al caso concreto del trinchado de carnes y *desespinado* de pescados. Este servicio todavía se realiza en restaurantes especializados donde se sirven pescados cocinados enteros o piezas de carne que necesitan ser racionadas.

A continuación se explican los tipos de servicio que existen en función de cómo se presenta la oferta gastronómica. Estos son el menú fijo o concertado, el menú carta, el menú degustación y la carta.

El **menú fijo o concertado** está establecido por mutuo acuerdo entre el establecimiento y los clientes. Es el que se utiliza normalmente en los banquetes y suele incluir las bebidas, el pan y el postre en el precio. En lo que respecta al servicio, el camarero suele marcar todos los cubiertos en la mesa durante la *mise en place*, a no ser que haya problemas de espacio. Conforme retira cada plato, retira también sus correspondientes cubiertos.

Marcar, en restauración, significa poner en la mesa los cubiertos o utensilios necesarios para un servicio. Por tanto, si hay que marcar una mesa para una ensalada será necesario poner los condimentos necesarios como aceite, vinagre, sal y pimienta, así como los cubiertos adecuados.

El **menú carta** es un tipo de menú que ofrece el establecimiento por un precio fijo, en el que se incluyen varios platos por grupo para que el cliente pueda

hacer su elección. Normalmente habrá dos o tres grupos de platos (entrante, primer y segundo plato) y postres. La bebida puede estar incluida, aunque no es algo habitual.

Es un tipo de menú que se suele utilizar en hoteles para los clientes que tienen incluida la pensión o para clientes de paso. Como no se sabe de antemano lo que el cliente va a tomar, los cubiertos se marcan antes de servir cada plato, aunque si los platos del primer grupo se pueden tomar con cubierto trincherero, se puede marcar de antemano este cubierto en la mesa. El llamado **menú del día** es un menú carta, que suele tener dos o tres platos y postre por un precio fijo.

El **menú degustación** es un menú extenso que tiene un precio fijo y es utilizado en restaurantes de una categoría media o alta. Puede estar formado por seis u ocho platos, aunque la cantidad de platos que lo componen es muy relativa y depende del establecimiento. Es un menú muy elaborado donde el jefe de cocina da a probar sus mejores manjares con diferentes técnicas de cocción, texturas, géneros, decoraciones, vajillas, etc. Es la marca de identidad del establecimiento y de su cocina.

Algunos restaurantes de alto nivel solo sirven uno o dos menús degustación diferentes y no tienen otra oferta gastronómica. En cuanto a los cubiertos, ya que estos menús están compuestos por un gran número de platos, no se suelen marcar en la mesa. Además, al ser un servicio del más alto nivel, la mesa tendrá que estar lo más limpia y ser lo más acogedora posible, por lo que se marcará cada cubierto antes de servir el plato.

La **carta** es la oferta gastronómica más amplia de un establecimiento de restauración, donde los platos están separados por grupos y cada uno de ellos tiene su precio incluido. Se podrían enunciar los grupos de platos que tradicionalmente componen las cartas de los restaurantes, pero la tendencia es a personalizar al máximo la carta y dar rienda suelta a la creatividad e innovación a la hora de componer la oferta. Es la señal de identidad del establecimiento y uno de los principales puntos que le pueden diferenciar y hacer más competitivo.

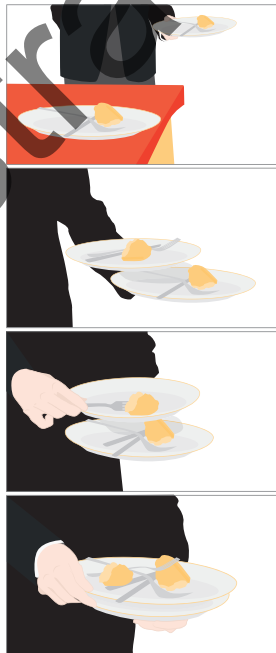
El **bufé** por su parte es un tipo de servicio que podrá verse con más detenimiento en el epígrafe 1.4. de esta unidad didáctica.

Vistas las técnicas de servicio más frecuentes, conviene centrarse en la tarea de retirar los platos de la mesa tras haber sido degustados. El modo habitual es amontonarlos, pero no es lo más elegante en determinados ámbitos, y tanta importancia tiene en el servicio poner los platos como retirarlos. Es por ello que resulta interesante conocer alguna técnica ágil y elegante que pueda servir en cualquier contexto.

Se conoce por **desbarasar** al hecho de recoger los platos de la mesa. Debe hacerse de modo eficaz y rápido, cargando el mayor número de platos sin causar riesgos o molestar a los clientes.

Para ello se elige un comensal por el que empezar, siguiendo el protocolo que más adelante se explica o el método más usual, que es escoger al que tenga mayores restos de comida en el plato, por razones prácticas. Se cruzan sus cubiertos en el plato, se retira su plato con la mano derecha y se apoya en la mano izquierda, sujetándolo con el dedo índice y pulgar. Se pinza con el pulgar la cuchara o tenedor sucio y se cruza el cuchillo, si lo hubiera, por debajo de este para que los cubiertos vayan mejor sujetos.

A continuación se recoge el plato del segundo comensal, siempre por la derecha, y se apoya entre la muñeca, el antebrazo y uno o dos dedos que queden libres de la mano izquierda, que deben desplazarse hacia arriba. Los dedos serán el meñique o el meñique y el anular. Si hubiera cuchillo en este último plato se cruza por debajo del tenedor o cuchara del primer plato, y con estos se desplazan los restos de comida al primer plato. Luego se deja el tenedor o cuchara encima o en paralelo al tenedor o cuchara de este plato.



Se continúa la operación hasta retirar unos cuatro platos, aunque el número depende de las costumbres del establecimiento y de la habilidad del camarero. Por último, se conducen a la cocina o se deposita el plato de abajo encima de los demás para cogerlos mejor con las dos manos. Si la distancia hasta el *office* es larga debe ponerse un plato boca abajo encima de todos los platos para tapar los restos de comida y los cubiertos. También se puede poner el lito por encima de la torre de platos y apretarlo bien abajo con las manos para que vayan mejor sujetos.

1.2. Aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesa de desayunos, almuerzos y cenas

A la hora de servir una mesa, sea durante desayunos, almuerzos o cenas; es necesario saber identificar los útiles e instrumentos básicos que el comensal usará o puede requerir a lo largo de la comida.

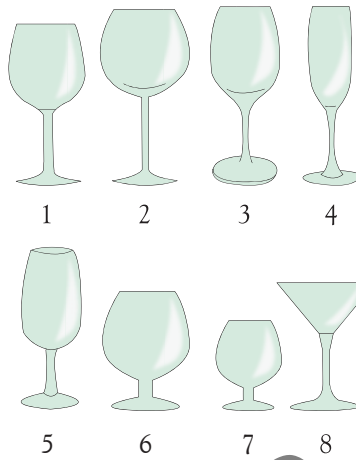
Entre la cubertería destacan fundamentalmente los tenedores y cuchillos de carne y pescado, la cuchara sopera y los cubiertos de postre, que serán marcados durante el preservicio en el lugar y posición que les corresponde.



Cubertería

1. Cuchara sopera
2. Tenedor trincherero
3. Cuchillo trincherero
4. Cuchillo *steak*
5. Tenedor de pescado
6. Pala de pescado
7. Tenedor de postre
8. Cuchara de postre
9. Cuchillo de postre
10. Cuchillo de queso
11. Cuchara de consomé
12. Cuchara salsera
13. Cubierto para marisco

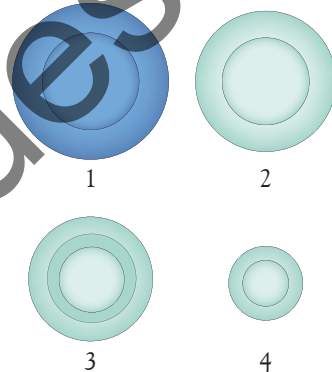
Entre la cristalería debe tenerse especial cuidado con el servicio de las copas, y debe saberse identificar la que corresponde a cada bebida. Las más básicas son la copa de agua y la de vino, deberán tomarse por el pie o el tallo, y a la hora de servirse no tocar nunca la botella con el cristal. La copa catavinos suele ser más baja que las demás y la de espumosos puede variar.



Cristalería

1. Copa de agua
2. Copa de borgoña
3. Copa de burdeos
4. Copa de espumosos
5. Copa catavinos
6. Copa de coñac
7. Copa de licor
8. Copa de cóctel

En el caso de la vajilla básica, debe reconocerse el plato de presentación o bajo plato, el plato trincherero, popularmente conocido como plato llano, el sopero y el más pequeño, que se usa para el pan.



Vajilla

1. Plato de presentación
2. Plato trincherero
3. Plato hondo
4. Plato de pan

Una vez vistos los útiles básicos, la aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesa de desayunos, almuerzos o cenas dependerá del tipo de establecimiento

y de la fórmula de restauración; no se pueden hacer generalizaciones debido a la amplia diversidad que puede encontrarse al respecto. Los desayunos suelen servirse en bares o cafeterías de zonas céntricas o comerciales pero también en hoteles. En estos casos, si el número de huéspedes es suficiente, se opta por un servicio tipo bufé.

Si el **desayuno** es de tipo bufé, el cliente se sirve los manjares, entre los que se incluye un poco de fruta, alimentos salados y bollería, además de leche, café, té y lácteos. Si las bebidas no están en el bufé, es el camarero el responsable de servirlos. La tendencia actual, desde la proliferación de las cafeteras monodosis, es la de poner estas máquinas en el bufé para que el personal de servicio solo se dedique a asistir al cliente en caso de necesidad o a retirar los servicios sucios.

Sin embargo, en la cafetería tradicional, lo más normal es servir un café u otra bebida caliente y una pieza de bollería, tostadas o bocadillo, y facilitar por supuesto sobres de azúcar, mantequilla o mermelada y los cubiertos requeridos cuando se trate de piezas que deban ser untadas o cortadas. Este es un servicio más informal en el que debe servirse primero la bebida e inmediatamente después los alimentos que el cliente solicite, aunque incluso hay muchos que exigen que se les sirva todo al mismo tiempo.

Importante

Las bebidas tienen prioridad en el servicio de la mesa, y nunca puede llevarse nada de comida si estas no se han servido antes.

Durante las **comidas o cenas**, el pan se servirá en su plato correspondiente con pinzas. Luego se procederá a servir el vino o las bebidas que se hayan pedido para acompañar la comida. En ocasiones, si los clientes han pedido vino, se suele presentar la botella a la persona que lo ha hecho y abrirla para que se oxigene mientras terminan con el resto de las otras bebidas. Es muy importante antes de servir una bebida retirar anteriormente los vasos usados que hay en la mesa.

La siguiente operación será marcar los diferentes cubiertos a cada uno de los comensales para que puedan tomar el primer plato. En ese mismo momento es cuando se empieza con el servicio de los platos solicitados por los clientes. Mientras comen se les servirá si es necesario más agua, pan, vino o cualquier

otra cosa que pudieran necesitar, y se desbarasará el servicio correspondiente una vez hayan terminado.

Cuando se desbarase el último plato se deberá retirar el pan y los platillos de este. Después, se limpiará la mesa con un recogemigas o, en su defecto, con una servilleta y un plato. La mesa ya está lista para entregar la carta de postres y hacer su comanda. Se preparan los cubiertos para el postre y se sirven como los demás platos. Una vez que los clientes hayan acabado el postre se les pregunta si desean café, infusión o digestivo. En caso afirmativo se tomará la comanda y se servirán.

En el momento de servir el café u otra bebida se retiran las copas de vino sucias, nunca antes de este momento, preguntando antes al cliente si ha terminado con el vino. Sin embargo, la copa de agua será lo último que se retire de la mesa aunque esta esté vacía y el cliente haya ya terminado toda su comida.

Se dejará a los comensales para que disfruten de su sobremesa sin perder la atención sobre los mismos, por si necesitaran cualquier cosa hasta el momento en el que soliciten la cuenta. Cuando se entrega la cuenta y el cliente se marche, se da comienzo a las tareas del postservicio.

1.3. El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones

El **servicio de habitaciones** o *room service* es clave en establecimientos hoteleros. Su obligatoriedad la establece la legislación autonómica, pero normalmente es obligatorio en hoteles de 4 estrellas durante el día y en los de 5 estrellas durante las veinticuatro horas del día.

En ocasiones, los huéspedes disponen en sus propias habitaciones de una lista con el menú del hotel, en la que marcan los productos de su interés, el número de personas que comerán, la hora a la que desean el servicio, etc., y que posteriormente cuelgan al anochecer por fuera de la puerta. A primera hora de la mañana el personal del servicio de habitaciones recoge los menús para proceder a su preparación.

En otras ocasiones el pedido se hace por teléfono o personalmente. Como el servicio de habitaciones se utiliza mayoritariamente para el desayuno, a continuación se detallan los tipos de desayuno más comunes, como el desayuno tradicional o de la casa, el más frecuente en bares y cafeterías; el desayuno

continental, más completo y visible en establecimientos de media pensión o pensión completa; y el americano y el inglés, que suelen encontrarse en el bufé de los hoteles.

Tipo de desayuno	Componentes	Imagen
Desayuno de la casa	Zumo de frutas Café, té o chocolate Bollería o tostadas	
Desayuno continental	Zumo de frutas Café, té o chocolate Bollería francesa Tostadas Mantequilla, mermelada y miel	
Desayuno americano	Zumo de frutas Café, té o chocolate Cereales Fruta fresca Huevos (revueltos o cocidos) Pan y bollería Embutidos y salchichas Yogur	
Desayuno anglosajón	Zumo de pomelo o naranja Café o té Pan de molde tostado Huevos fritos o revueltos Beicon a la plancha crujiente Champiñones y tomates a la plancha Salchichas Judías estofadas Mantequilla, mermelada y miel Piezas de bollería (scones, muffins, etc.)	

A la hora de tomar la comanda del servicio de habitaciones son muy importantes los siguientes aspectos:

- Conocer la oferta gastronómica disponible del servicio de habitaciones para poder aconsejar y explicar al cliente lo que necesite.
- Conocer los tiempos de preparación para notificar al cliente cuándo tendrá su comida en la habitación.
- Anotar el número de habitación, pues muchas veces por falta de costumbre se olvida.
- Repetir la comanda antes de terminar la conversación para cerciorarse de que se ha anotado todo correctamente. En el servicio de habitaciones los tiempos de reacción son más largos y cualquier error puede suponer una larga espera al cliente.
- Llevar un teléfono al dirigirse a la habitación. Es posible que el cliente esté en la terraza de la habitación por ejemplo y no escuche la puerta cuando se llama, pero llevando el teléfono podrá llamarse a la habitación para que abra la puerta.
- Tocar la puerta, pedir permiso al entrar y hacerlo con la máxima discreción, pues se está invadiendo un espacio personal. Es muy importante respetar la intimidad y privacidad del cliente.

La comanda del cliente se entrega en cocina y el responsable del servicio procede a la mise en place de la bandeja o carro. Si se dispone de carros calientes estos suelen estar enchufados a la red para mantenerlos en la temperatura correcta. Cuando se hace un pedido hay que desenchufarlo y montarlo con el muletón, mantel, cubremantel y material necesario dependiendo del servicio: vajilla, cubertería y cristalería. Es común disponer de porciones individuales de aceite, vinagre, sal, mantequilla, salsas, azúcar, edulcorante, etc., por cuestiones de higiene.

Si por el contrario el desayuno se va a servir en bandeja, hay que realizar igualmente la mise en place de la misma forma, solo que ahora la única ropa que se usará es el cubre-bandeja.

Una vez que se tiene todo listo se proceden a llevar los **alimentos y bebidas** a la habitación. Si se dispone de un carro con alas abatibles, se debe desplegar y preparar la mesa como si se tratara de una mesa de comedor. Si por el contrario se lleva la comida en bandeja, se deja en un lugar adecuado en la habitación y el responsable se retira. Antes de dejar la habitación se debe preguntar al cliente si necesita algo más y si quiere que se le retire el material usado después. Si el cliente no quiere que se le moleste más, será el camarero de piso el responsable de hacerlo.

1.4. Características específicas de los servicios tipo bufé y servicios a colectividades

En este epígrafe se abordan los servicios más frecuentes a grupos: el bufé y el servicio a colectividades.

El **bufé** es un concepto de origen francés ligado a la costumbre de servir la comida sobre una mesa auxiliar o aparador, y se extendió en los hoteles vacacionales como consecuencia del boom turístico que España experimentó en los años 60. Se trata de un sistema de servicio en el que se puede dar de comer a un gran número de personas en un espacio corto de tiempo y con un número reducido de personal.

La palabra bufé hace referencia al servicio donde se exponen los alimentos en una gran mesa o mueble, junto con los cubiertos y vajilla necesarios para que sea el mismo cliente el que se sirva los alimentos. Las principales características específicas del servicio tipo bufé son que proporciona una variada oferta gastronómica, se trata de un servicio rápido, se necesita poco personal de servicio para realizarlo, el cliente puede servirse la cantidad que desee de cada producto y acostumbra a tener un precio fijo.



La función del personal de sala es de asistencia en todo momento. Acomodará a los clientes a su llegada, les tomará la comanda de bebidas, y explicará la distribución de los alimentos en el bufé. A partir de ese momento, tendrá por misión que no le falte nada al cliente, retirar los servicios usados de las mesas y prepararlas de nuevo para otros clientes. Aunque será la cocina la encargada de reponer los alimentos que se terminen en el bufé, el personal de servicio es el que está en la sala en contacto con el cliente, por lo que deberá avisar a cocina si se termina o está cerca de hacerlo algún alimento. El personal también deberá realizar las labores de reposición de la vajilla y cubertería.

El uso del bufé depende de las características del establecimiento. En la mayoría de los hoteles se suele utilizar para el desayuno, pero para el almuerzo o la cena su utilización queda más reservada a los hoteles vacacionales de gran capacidad, que utilizan la fórmula «todo incluido».

Aunque hay muchas formas de clasificar los bufés, se ha optado por clasificarlos en función del tipo de mueble en que se realiza y su distribución en el restaurante. Así, pueden encontrarse mesas imperiales, muebles fijos y módulos.

La **mesa imperial** es una mesa de doble ancho que se utilizaba en la confección clásica del bufé, donde se presentaban los alimentos de forma espectacular y se cuidaban los detalles, los colores y la decoración general. Actualmente se suele utilizar solo como exposición de alimentos pero no para dar un servicio, ya que tiene dos grandes inconvenientes: la aglomeración de comensales para acceder a la comida y la efímera decoración, que se deteriora tan pronto como los comensales empiezan a servirse.

Una posible solución al primer problema de masificación, es dividir la mesa en dos partes iguales y crear dos zonas totalmente idénticas para que se dividan los clientes.

Este tipo de bufé todavía se utiliza mucho en el *catering*, cuando debe montarse una comida en un espacio en que normalmente no se sirven comidas y tiene que transportarse todo desde el restaurante o desde una central de operaciones.

Los **muebles fijos** son un tipo de mobiliario creado expresamente para los bufés y están totalmente equipados para el tipo de género que deben albergar. Por ejemplo, hay muebles con armarios calientes para los platos y baños María

para conservar los alimentos, o muebles con sistemas de frío por contacto, que mantienen fríos los alimentos simplemente con depositar las bandejas sobre el mueble. Es un sistema relativamente frecuente en los hoteles.

Los **módulos o islas** son muebles como los anteriores pero que pueden tener ruedas y se distribuyen en el espacio reservado para el bufé de manera estratégica, para facilitar la circulación y evitar aglomeraciones. Cada uno de estos módulos suele albergar un grupo de alimentos o incluso un único plato.

Otra de las cuestiones clave del bufé es la asistencia al cliente en el servicio. Es habitual que el personal de cocina asista en el servicio de los platos calientes o incluso termine alguno de estos platos a la vista del cliente, lo que se denomina *show cooking*. En este servicio es de suma importancia la pulcritud, la organización en el trabajo y el orden. Está muy extendido para la preparación de tortillas, beicon, huevos cocidos u otros alimentos similares en los desayunos. El cliente debe seleccionar los ingredientes y el cocinero se los prepara en el mismo momento.

Para la exposición de los alimentos y el servicio del bufé se pueden utilizar algunas herramientas específicas como por ejemplo: *chafing dish* o baño María, armarios calentaplatos, dispensadores de cereales, termos de leche y café, pinzas y cucharones; y reposa-pinzas.

Las características específicas del **servicio a colectividades** son las del *self service* o autoservicio en línea, que es otro tipo de servicio que en muchas ocasiones se confunde con el bufé, pero que tiene algunos rasgos que lo diferencian claramente. Para controlar el tránsito de personas, el autoservicio tiene una entrada única y en la salida está la caja donde hay que abonar el importe de la comida.

El *self service* o autoservicio es el tipo de servicio en el que el cliente escoge la comida y la bebida que desea consumir desde una mesa o mueble expositor destinado para este fin para luego depositarlas en una bandeja.

En el *self service* los alimentos están distribuidos en mostradores en línea y el cliente va pasando con su bandeja y sirviéndose los platos que desea.

Generalmente es asistido o la comida está ya emplatada para facilitar el tránsito de personas y controlar las raciones, porque a diferencia del bufé, en el autoservicio el cliente no se puede servir la cantidad que desee ni cuantas veces quiera. El precio puede estar indicado individualmente en cada plato o alimento o se puede hacer un precio fijo.

Cuando en el autoservicio se presentan los grupos de alimentos en islas como se explicó en el bufé, se denomina con el término *free flow*, que significa libre fluido, en relación a la libre circulación de personas para evitar colas.

1.5. Formalización de comandas sencillas

La palabra **comanda** procede de la palabra francesa «*commander*», que significa «pedir», y no es más que el pedido de los platos y bebidas por parte de los clientes. Resulta muy útil para solucionar malentendidos, ya que tener anotado correctamente el pedido evita despistes. Ayuda también a detectar pérdidas, pues la comanda pasa al departamento de administración, que contrasta las compras con las peticiones de los clientes y los inventarios. Cualquier género que entre en un establecimiento, si no ha sido elaborado y servido a los clientes, debe estar en las instalaciones y reflejado en su inventario.

Sirve también para evaluar las tendencias de consumo y saber qué platos o bebidas son más populares y cuáles menos. La ingeniería de menús estudia la rentabilidad de la oferta clasificando la popularidad de los artículos, lo que ayuda a tomar decisiones estratégicas. De este modo, si se detecta el bajo consumo de un plato, en el cambio de carta de la nueva temporada puede suprimirse.

Junto a la comida o bebida registrada en la comanda se identifica el cliente que lo ha pedido con un número, lo que permite servirle sin tener que preguntar cada vez que se acude a la mesa. Además, es el documento que sirve para realizar el recibo o factura del cliente e incluirlo en la contabilidad de la empresa.

La comanda debe contener una serie de datos, como por ejemplo el número de identificación de la mesa a la que pertenece, el número de comensales, la persona encargada de tomar la comanda, la fecha en que se realiza, los productos que se solicitan, el número de habitación si se trata de un establecimiento hotelero o el número identificativo que tiene cada comanda y que permite localizarla en caso necesario.

Comanda	
N.º mesa:	Camarero:
N.º pax.:	Fecha:
N.º hab.	

Estos son los datos básicos, pero se pueden incluir más. También existen establecimientos que elaboran su propio formato. Una opción común en restaurantes, bares o cafeterías de categoría media o baja es identificar los precios de cada uno de los productos en la misma comanda para después utilizarla como recibo o factura.

En la actualidad pueden distinguirse dos modos de formalizar las comandas: el método tradicional y las nuevas tendencias.

La comanda tradicional sigue siendo todavía la forma más extendida. Su mecánica es la siguiente:

Antes de acercarse a la mesa pueden rellenarse los campos obligatorios de la comanda como la fecha, el número de la mesa, el número de comensales o el nombre de quien la realiza. Además, también debe numerarse a los clientes. Para establecer la numeración de los clientes hay que asignar el número 1 a un cliente; luego, los demás números se establecen de forma consecutiva en el sentido de las agujas del reloj o al revés de este, en función del criterio que decida adoptarse. A continuación se explican algunos de los métodos más extendidos para establecer el número 1:

- Utilizar la puerta del restaurante como referencia. El cliente que se encuentra frente a la puerta del restaurante será el número 1; si existen dudas entre dos clientes, se escogerá el cliente más a la derecha.
- Utilizar el sistema de precedencias. Se utiliza el orden de precedencia del protocolo para establecer el número 1.
- Utilizar cualquier otro sistema adaptado al restaurante. Por ejemplo, puede estarse en un restaurante con una gran vidriera y establecerse que el número 1 sea siempre el cliente más a la derecha frente a la vidriera.

A continuación se muestra el orden de precedencia que establece el protocolo en función de los criterios de sexo, edad y cargo que desempeña la persona.

Orden de precedencia según el protocolo		
1.º	Sexo	La precedencia en un grupo de personas recae siempre en las mujeres, como acto de cortesía ante ellas
2.º	Edad	El segundo factor a tener en cuenta es la edad. De este modo las personas de mayor edad tendrán precedencia ante las más jóvenes
3.º	Cargos y entes públicos	Este factor es utilizado únicamente en actos oficiales y establece un orden en función del cargo o entidad pública que ostente o a la que pertenezca la persona en cuestión (Real decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el ordenamiento general de precedencias en el Estado)

En el siguiente gráfico se puede ver a modo de ejemplo la representación de una mesa redonda con cuatro comensales. Una pareja madura y una pareja joven. Según el protocolo, el número 1 será la mujer, pero como en este caso hay dos, el segundo criterio establece la precedencia a la de más edad. Los demás números se establecen de forma correlativa en sentido contrario a las agujas del reloj. De este modo, la persona sentada a la derecha del número 1 será el número 2, y así sucesivamente.

