

TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BARRA Y MESA

Guillermo Montserrat Mota

Muestra gratuita

IDEASPROPIAS
editorial

IDEASPROPIAS

editorial

- ▶ Compra este libro
- ▶ Compra el e-book

Muestra gratuita



Muestra gratuita

Técnicas de servicio de alimentos y bebidas
en barra y mesa

IDEASPROPIAS
editorial

Muestra gratuita

Técnicas de servicio de alimentos y bebidas
en barra y mesa

Mise en place y servicio al cliente en
establecimientos de restauración

Muestra gratuita

Autor

Guillermo Monserrat Mota (Palma de Mallorca, 1976) es técnico superior en Restauración y en Alojamiento. Ha desarrollado su profesión siguiendo la tradición familiar en el ámbito de la restauración y la hostelería, y en la actualidad asesora y gestiona numerosos restaurantes y cafeterías.

Destaca por su labor como formador en el Instituto de Formación y Estudios Sociales (IFES), el Institut Municipal de Formació, Ocupació i Foment de Palma (IMFOF) y el Institut de Formació i Ocupació de Calvià (IFOC).

Su experiencia le ha llevado a colaborar en programas de radio y televisión dedicados a la restauración y a las bodegas, así como al maridaje de platos de caza con vinos. Además, ha recibido el galardón al Mejor Joven Barman de Europa en 1999, es autor y editor de la *Guía práctica del vino de Mallorca* (1999) y autor de esta obra didáctica publicada por Ideaspropias Editorial.

Ficha de catalogación bibliográfica

Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa. Mise en place y servicio al cliente en establecimientos de restauración

1.ª edición

Ideaspropias Editorial, Vigo, 2012

ISBN: 978-84-9839-385-9

Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 240

TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN BARRA Y MESA.
MISE EN PLACE Y SERVICIO AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS 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 2012, respecto a la primera edición en español, por

© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-385-9

Depósito legal: VG 800-2012

Autor: Guillermo Monserrat Mota

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

PRÓLOGO	15
1. Sistemas de organización y distribución del trabajo	17
1.1. Brigada del bar y cafetería: composición y funciones	18
1.2. Puesta a punto del material: cristalería, cubertería, vajilla y mantelería	24
1.3. Mobiliario del bar y cafetería: barras, timbres, neveras y estanterías	27
1.4. Maquinaria utilizada en el servicio del bar y cafetería: descripción, tipos y calidades	31
1.5. Mobiliario para el servicio en mesa: mesas auxiliares, aparadores y gueridones	36
1.6. Pedidos al economato	38
1.7. Decoración del establecimiento: flores y otros complementos ...	40
1.8. Preparación de aperitivos	42
1.9. Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en barra	43
1.10. Normas higiénico-sanitarias en el bar y cafetería	44
CONCLUSIONES	47
AUTOEVALUACIÓN	49
SOLUCIONES	53
2. Servicio de bebidas, aperitivos y comidas en barra y mesa	55
2.1. Bebidas y elaboraciones culinarias en el bar y cafetería: clasificación y descripción	56
2.2. Pautas generales de servicio en barra y mesa	62
2.3. Toma de la comanda	64
2.4. Manejo de la bandeja	68
2.5. Servicio de cafés, infusiones y chocolates	69
2.6. Servicio de combinados	70
2.7. Servicio de zumos naturales y batidos	73
2.8. Coctelería	74
2.8.1. Puesta a punto de la estación central y de los utensilios ..	76
2.8.2. Elaboración y servicio de cócteles en coctelera, en vaso mezclador y directamente en vaso	78
2.8.3. Recetario básico	81
2.9. Servicio de sándwiches y ensaladas	83
2.10. Servicio de desayunos	85

2.11. Servicio de aperitivos fríos y calientes	86
2.12. Servicio de helados, sorbetes y elaboraciones de repostería	88
CONCLUSIONES	91
AUTOEVALUACIÓN	93
SOLUCIONES	97
3. Atención al cliente en restauración	99
3.1. Atención y servicio: acogida y despedida del cliente y empatía	100
3.2. Importancia de la apariencia personal de los profesionales del bar y cafetería	103
3.3. Importancia de la percepción del cliente	104
3.4. Finalidad de la calidad de servicio	105
3.5. Fidelización del cliente	107
3.6. Perfiles psicológicos de los clientes	108
3.7. Objeciones durante el proceso de atención	110
3.8. Reclamaciones y resoluciones	113
3.9. Protección a consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y en la Unión Europea (UE)	115
CONCLUSIONES	119
AUTOEVALUACIÓN	121
SOLUCIONES	125
4. La comunicación en restauración	127
4.1. Concepto y elementos de la comunicación	128
4.2. La comunicación verbal: mensajes facilitadores	130
4.3. La comunicación no verbal	132
4.3.1. Gestos, contacto visual y valor de la sonrisa	133
4.3.2. Posiciones y posturas	136
4.3.3. Elementos paralingüísticos	137
4.4. La comunicación escrita	139
4.5. Barreras de la comunicación	143
4.6. La comunicación en la atención telefónica	144
CONCLUSIONES	147
AUTOEVALUACIÓN	149
SOLUCIONES	153
5. La venta en restauración	157
5.1. Elementos claves en la venta: personal, producto y cliente	158
5.2. Plan de marketing y plan de ventas	161
5.3. Técnicas de venta: venta sugestiva y merchandising para bebidas y comidas	165

5.4. Fases de la venta: preventa, venta y posventa	167
CONCLUSIONES	171
AUTOEVALUACIÓN	173
SOLUCIONES	175
6. Facturación y cobro de servicios en el bar y cafetería	177
6.1. Importancia de la facturación como parte integrante del servicio	178
6.2. Equipos básicos y otros medios para la facturación: soportes informáticos	179
6.3. Sistemas de cobro: al contado y al crédito. Ventajas e inconvenientes de su aplicación	181
6.4. Confección de tiques y facturas y medios de apoyo	187
6.5. Apertura, consulta y cierre de caja	190
6.6. Control administrativo del proceso de facturación y cobro: problemas que pueden surgir y medidas que se deben tomar ...	193
CONCLUSIONES	195
AUTOEVALUACIÓN	197
SOLUCIONES	199
7. Cierre del bar y cafetería	201
7.1. Tareas propias del cierre	202
7.2. Reposición de stocks en neveras y timbres. Hojas de pedido al economato	205
7.3. Control de inventarios. Control de roturas y pérdidas	207
7.4. Limpieza del mobiliario, equipos y local	210
7.5. Supervisión y mantenimiento de la maquinaria. Partes de mantenimiento, averías o incidencias	217
CONCLUSIONES	221
AUTOEVALUACIÓN	223
SOLUCIONES	225
PREGUNTAS FRECUENTES	227
GLOSARIO	229
EXAMEN	233
BIBLIOGRAFÍA	237

Muestra gratuita

«A mi padre Guillermo, excelente hostelero y mejor maestro.

A mi hermano Toni, excelente cocinero y mejor persona.

A mis queridas madre e Isabel, sin las cuales no podría haber llegado a ser lo que soy.

A Miguel Ramis, Aurelio, Julio Pérez, Manuel Viola, Toni Navarro, Manuel Solano y José Rubio, que son una luz para este oficio, igual que las entidades IES Fray Juníper Serra, IMFOF, IPES, IFOC e IRES.

A los bodegueros Andreu Villalonga, Ramón Servalls, Pere Calafat, Andreu Majoral, Laia y Llucy Foster, que tanto apoyan a los nuevos profesionales.

A Ideaspropias Editorial, por su apoyo a los nuevos profesionales.

A todos mis alumnos, de los que aprendo cada día.»

Muestra gratuita

Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa se ha desarrollado para obtener las capacidades que se recogen en el anexo 1 del Real decreto 1256/2009 a través de los contenidos especificados para este módulo formativo.

Los contenidos que en esta obra se recogen se corresponden con una duración de 70 horas.

El objetivo principal de este material didáctico es que el lector conozca cómo llevar a cabo la puesta a punto del mobiliario, instalaciones y equipo del bar y cafetería y cómo se ha de desarrollar el proceso integral de servicio de alimentos, bebidas y complementos en este tipo de establecimientos.

Muestra gratuita

Muestra gratuita

PRÓLOGO

En los gloriosos años setenta y ochenta en el sector de la hostelería y turismo en España, se contaba con una ingente cantidad de mano de obra barata, motivada por los altos ingresos que se obtenían respecto a otras profesiones. Esto repercutía en un servicio muy esmerado y realmente enfocado a la satisfacción del cliente, ya que a mayor satisfacción, mayor propina, que en muchas ocasiones llegaba a ser superior al sueldo. Además, durante estos años los productos que se ofertaban eran únicos y de la tierra y, por tanto, difíciles de copiar en otros mercados.

Ya en los años noventa el sector sufrió un trasvase de mano de obra hacia el de la construcción, donde los salarios eran más altos. En esa época la formación de los profesionales de la hostelería era poco valorada, lo que afectaba al servicio, dando como resultado productos estándar poco personalizados. Sin embargo, empieza a surgir la nueva restauración y la búsqueda de la excelencia en el servicio como respuesta a un entorno cada vez más competitivo.

Entrado ya el siglo XXI nos encontramos un entorno, altamente tecnificado y especializado, donde el consumidor tiene un amplio conocimiento de los productos ofrecidos. De este modo, se persigue que los productos de cada establecimiento sean los mejores, al mejor precio, y preparados y servidos por auténticos profesionales que pasan a ser parte fundamental de la venta, implicándose en ella activamente. Esta función se basa en un profundo conocimiento de todas las técnicas de servicio, así como de las habilidades necesarias para la atención a la clientela.

No cabe duda de que la hostelería actual mana del pasado y es fruto de la demanda actual, aunque el secreto mejor guardado para ser líderes es conocer perfectamente el *know how* para poder llegar a ser originales y crear un vínculo con el cliente mucho mayor que la simple venta.

En este contexto nace *Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa*, que, basado en el certificado de profesionalidad de Servicios de bar y cafetería, responde a la necesidad de crear un temario específico y actualizado para que los trabajadores del sector puedan adaptar sus conocimientos a las demandas reales del mercado. Cada vez más, las empresas demandan profesionales formados que conozcan en profundidad el sector y que sean capaces de adaptarse a los cambios para la consecución de sus objetivos.

El público objetivo de este libro es tanto aquel que no tenga un conocimiento del sector y desee profesionalizarse con fundamentos competitivos, como el que ya tiene experiencia y quiera poseer su acreditación laboral a través de la formación del certificado de profesionalidad. Estos certificados son el futuro de la formación, ya que su organización por módulos formativos facilita la forma de estudiar y obtener una acreditación profesional en plazos de tiempo cortos que un trabajador puede adecuar a una vida laboral activa.

El profesional de hostelería y turismo es una figura en auge; es él quien pasa más tiempo con el cliente, convirtiéndose en la imagen personal de la empresa. Con este razonamiento se desarrolla este libro; es por tanto fundamental potenciar este recurso para bien de la empresa.

Este es pues un texto abierto que nace con la filosofía de la Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i); toda la oferta de productos, las técnicas de elaboración, la forma de servicio, los sistemas de organización y distribución, las características de la demanda..., todo está en evolución y continuo cambio. Estamos asistiendo al momento más revolucionario gastronómicamente hablando, es una aventura hacia un futuro con un servicio y producto mejorados donde el restaurador o el hostelero es el artífice de los cambios para mayor beneficio del cliente, y el camarero debe estar a la altura actualizando continuamente sus conocimientos.

Por ello, presentamos este temario en el que se actualizan los parámetros del perfil del trabajador de hostelería adaptando al máximo la teoría a la realidad demandada por el mercado laboral. Si mediante nuestros conocimientos creamos un buen servicio o producto y el cliente sonríe al disfrutarlo, habremos alcanzado nuestra excelencia como profesionales.

Técnicas de servicio de alimentos y bebidas en barra y mesa

1 Sistemas de organización y distribución del trabajo

Objetivos

- Distinguir los diferentes modelos de organización del bar y cafetería, expresando sus ventajas e inconvenientes.
- Desarrollar el proceso de puesta a punto del mobiliario, instalaciones y equipos e identificar sus necesidades para desarrollar diferentes tipos de servicio.
- Reconocer las operaciones de montaje de mobiliario, elementos de apoyo, utensilios y otros instrumentos para que el local esté en perfectas condiciones.
- Realizar el aprovisionamiento interno de géneros, materiales y determinadas elaboraciones en el orden y tiempo preestablecidos, cumplimentando la documentación y aplicando la normativa higiénico-sanitaria.
- Seleccionar y aplicar los medios decorativos idóneos según el tipo de negocio.
- Exponer las elaboraciones culinarias en barra, incorporándolas en el orden y lugar determinados por necesidades técnicas, calificación gastronómica e instrucciones para obtener el nivel de calidad determinado.

Contenidos

1. Sistemas de organización y distribución del trabajo
 - 1.1. Brigada del bar y cafetería: composición y funciones
 - 1.2. Puesta a punto del material: cristalería, cubertería, vajilla y mantelería
 - 1.3. Mobiliario del bar y cafetería: barras, timbres, neveras y estanterías
 - 1.4. Maquinaria utilizada en el servicio del bar y cafetería: descripción, tipos y calidades
 - 1.5. Mobiliario para el servicio en mesa: mesas auxiliares, aparadores y gueridones
 - 1.6. Pedidos al economato
 - 1.7. Decoración del establecimiento: flores y otros complementos
 - 1.8. Preparación de aperitivos
 - 1.9. Exposición de preparaciones culinarias en vitrinas y mesas expositoras ubicadas en barra
 - 1.10. Normas higiénico-sanitarias en el bar y cafetería

1.1. Brigada del bar y cafetería: composición y funciones

La **brigada del bar y cafetería** es el grupo de personas encargadas de efectuar las actividades relacionadas con la producción y venta de productos. El equipo de trabajo se divide en especializaciones productivas y puestos organizativos distribuidos en departamentos de sala, barra, y *office* o frigaplatos.

Con las actividades realizadas en el sector de la restauración se pretende lograr un resultado económico positivo. Por ello, resulta fundamental organizar adecuadamente las funciones, así como asignar correctamente cada una de ellas al personal según su dificultad y las capacidades exigidas para cada puesto.

La organización de las funciones no debe conllevar la creación de jerarquías laborales, sino establecer responsabilidades de servicio para que los profesionales consigan ser eficaces.

Cada detalle es importante, tanto el modo en que un camarero sirve en la mesa un café como el grano de ese mismo café seleccionado por el director del establecimiento. Aunque muchas de las funciones desarrolladas durante el servicio se aprenden automáticamente mediante repetición, hay otras que requieren de un ejercicio de habilidades intelectuales más complejo como, por ejemplo, adaptar el producto ofrecido a cada tipo de cliente.

La brigada se puede coordinar respecto a dos modelos de organización, clásica o actual, que difieren tanto en la distribución de las funciones como en los profesionales que las desempeñan.

El **organigrama clásico** de organización se aplica en grandes bares y cafeterías con un elevado número de clientes. En este caso, en que las funciones se encuentran muy definidas para cada puesto, se consigue cierto grado de excelencia, ya que se necesitan trabajadores muy especializados. Sin embargo, su inconveniente radica en la rigidez estructural que obliga a que la comunicación de cualquier incidencia retrase su solución.

De este modo, en el caso de que existan modificaciones en el procedimiento de servicio o en los productos, la información debe fluir desde los niveles profesionales superiores hacia los inferiores y ser efectiva.

Por tanto, se trata de un sistema organizativo apto para la restauración clásica, que se ha de asentar sobre un proceso de producción documentado y sólido para que no existan errores.

Dicho modelo fija una distribución de los profesionales en tres departamentos: sala, barra, y office o friegaplatos. A la cabeza de los departamentos se sitúa el director de establecimiento, tal y como se muestra en el siguiente esquema, en el que se representa la composición básica de este organigrama.



El **director del establecimiento** es el máximo responsable de la gestión comercial y productiva. Se encarga de seleccionar al personal, organizarlo y auditarlo. También diseña, implementa y, si es necesario, modifica la oferta, la estrategia de *marketing* y el plan de seguridad e higiene. Se responsabiliza de la relación con los proveedores, seleccionando los más adecuados y realizando los pedidos correspondientes. Audita los costes de producción y las ventas, además de atender a las reclamaciones más complicadas.

Dentro del **departamento de sala** existe un jefe de sala y uno o varios jefes de rango, camareros y ayudantes de camarero en función de las necesidades de personal con relación al número de clientes.

El jefe de sala depende directamente del director del establecimiento y se encarga del comedor con todo lo que implica respecto al personal, al producto y a la atención al cliente. Sus funciones con relación al personal del departamento son coordinarlo, formarlo de manera continua y distribuir el trabajo por igual

para todos los rangos. También controla que el servicio y el producto servido se ajusten a los niveles de calidad estipulados, supervisa el cobro de todas las mesas y responde a las quejas y reclamaciones habituales de la clientela.

El jefe de rango toma las comandas, asesorando al cliente, y controla que todos los productos lleguen en tiempo y forma a la mesa. La calidad del servicio en restauración está regida por el tiempo que tardan en llegar a la mesa los platos solicitados, por el proceso que se sigue para llevarlos y por cómo se sirven en cuanto a su elaboración culinaria. El jefe de rango procura que este proceso de calidad de servicio sea el estipulado por la empresa y en el caso de que no sea así, lo redirige.

Con respecto al camarero, este es el encargado de atender y servir las mesas directamente, apoyándose en el ayudante de camarero. Además asume las responsabilidades de preparar la sala para el servicio y de recibir y repartir las comandas por departamentos.

El ayudante de camarero aún está en formación. Realiza las tareas más sencillas del departamento de sala, esto es, asistir al camarero en la preparación de la sala para el servicio y en el transporte de bebidas y comidas, y remontar y limpiar las mesas sucias.

Según el organigrama clásico de organización, dentro del **departamento de barra** debe existir un jefe de barra y uno o varios baristas, bartenders y ayudantes.

El jefe de barra es el máximo responsable de la misma y depende directamente del director de establecimiento. Ha de tener una gran experiencia en el servicio de bebidas (desde refrescos a cócteles, pasando por cafés y aguardientes), conocer perfectamente los procesos de servicio de barra y ocuparse de la gestión del equipo de trabajo a su cargo. Las competencias de este profesional son controlar que todo en barra esté preparado para el servicio; coordinar al personal del departamento; organizar las comandas para que los productos salgan en orden, forma y tiempo; realizar los pedidos al almacén según el *stock* de barra; y encargarse de la facturación de las mesas y de la barra.

La figura del barista se corresponde con el profesional especializado en la elaboración de café. Cuenta con amplios conocimientos al respecto, tanto de la materia prima como de los medios mecánicos necesarios para su realización, y de las diferentes preparaciones (frías o calientes) con base de café. Es el responsable de prepararlo todo para cubrir los requisitos del servicio, que debe

llevar a cabo obteniendo productos con el nivel exigido según el plan de marketing de la empresa. También puede aportar ideas acerca de nuevos productos realizados en cafetera.

El bartender es el especialista en coctelería. Se encarga de preparar todo lo necesario para cumplir su servicio y de controlar la calidad de las materias primas. Puede proponer nuevos productos que tengan cabida dentro de sus competencias y que se adapten a las características del local.

El ayudante de barra posee conocimientos básicos sobre el funcionamiento y los productos que en ella se ofrecen. Sus cometidos son asistir en la preparación de todo lo que se pueda necesitar para el servicio en barra, atender durante el servicio las necesidades de sus responsables, y limpiar y reponer la barra según los pedidos del jefe de barra.

Por su parte, el **departamento de office o friegaplatos** está compuesto por un encargado de plancha y uno o varios ayudantes de cocina y friegaplatos.

El encargado de plancha es el primer responsable de la cocina. Debe conocer todos los productos gastronómicos ofertados y ha de ser organizado y estar al tanto de todos los sistemas de control de higiene precisos para garantizar la salubridad de la producción.

Sus funciones son preparar todo para el servicio de comidas; controlar la calidad de las materias primas; coordinar al personal del office y organizar las comandas para que todos los productos salgan en orden, forma y tiempo; realizar los pedidos de alimentos al almacén; y controlar el buen estado y limpieza de la maquinaria, utillaje y menaje de cocina, así como del stock del office.

El ayudante de cocina debe tener conocimientos culinarios básicos para desarrollar tareas sencillas, siempre dirigido por el jefe de plancha. Queda bajo su responsabilidad preparar lo necesario para el servicio de comidas, asistir al encargado de plancha en sus labores de servicio, y limpiar y reponer en cocina.

El friegaplatos se ocupa de la limpieza del material usado durante la producción de bebidas y alimentos, por lo que ha de poseer conocimientos previos de higiene y salubridad que garanticen la efectividad en sus funciones. Además lleva a cabo tareas de apoyo en el office antes y durante el servicio.

A diferencia de lo que sucede en el modelo de organización clásico, el **organigrama actual** se aplica en locales con una oferta simple que facilita su rápido

aprendizaje, en los que el personal rota por los diferentes departamentos (sala, barra y office) aprendiendo las tareas propias de cada puesto de trabajo. Con este modelo de organización se suprime parte de la escala jerárquica, aumentando las responsabilidades de los profesionales de los niveles inferiores.

Cada vez se crean más pequeños negocios dedicados a la restauración que no superan la capacidad de 60 clientes y que, por tanto, requieren de organizaciones más sencillas y productivas. Muchos de ellos ofrecen productos estandarizados y sencillos, para lo que no es preciso disponer de mano de obra muy especializada, sino de profesionales capaces de asimilar el proceso productivo en poco tiempo, además de ser trasladables según las necesidades.

Los profesionales que tienen cabida dentro del modelo de organización actual son: encargado del establecimiento, camarero de sala, camarero de barra y encargado de plancha. Estos se distribuyen en los departamentos de sala, barra, y office o friegaplatos.



Debido a las características del organigrama, es necesario tener en cuenta que muchas de las responsabilidades que abarcan los profesionales se solapan.

El **encargado del establecimiento** es el principal representante del local, por lo que debe ser una persona dinámica y empática con los clientes, además de motivar al personal. Ha de tener conocimientos sólidos en cuanto a la gestión de costes porque se ocupa de su control.

Sobre el profesional recaen las funciones de seleccionar, coordinar, organizar, auditar y formar de manera continua al personal. Se ocupa de seleccionar a los proveedores y de realizar los pedidos. Es el responsable de diseñar, implementar y, si es preciso, modificar la oferta, la estrategia de marketing y el plan de seguridad e higiene. También se encarga de auditar los costes de producción

y las ventas, controlar la calidad del producto final y los tiempos de servicio, atender a los clientes que presenten quejas o reclamaciones, y facturar y cobrar las mesas.

Dentro del **departamento de sala**, el camarero de sala es quien atiende las mesas. Debe ser atento con los clientes, conocer los productos que se ofrecen y dar una buena imagen de la empresa a través de la suya propia.

El camarero de sala se encarga de preparar todo lo necesario para el servicio, tomar las comandas asesorando al cliente y repartirlas (una para él, una para barra y facturación y otra para cocina), así como de controlar que todos los productos lleguen en tiempo y forma a la mesa. Lleva a la mesa las preparaciones culinarias y las bebidas solicitadas, que sirve según las normas del establecimiento, y realiza tareas de limpieza y preparación de mesas para el siguiente servicio.

Con respecto al **departamento de barra**, el camarero de barra es el que sirve las bebidas y factura. Debe ser rápido y organizado en el servicio, y eficaz en el cobro. Es su competencia controlar que todo en barra esté listo para el servicio, preparando los materiales y las materias primas. También se responsabiliza de la organización de las comandas para que todos los productos salgan en orden, forma y tiempo; de la realización de los pedidos al almacén; de la supervisión del stock de barra; de la elaboración de las bebidas calientes y frías, alcohólicas y no alcohólicas; y de la limpieza y reposición de la barra.

En el **departamento de office o friegaplatos** se encuentra el encargado de plancha. Este profesional ha de poseer conocimientos de higiene para restauración, aunque no es imprescindible que atesore conocimientos gastronómicos, ya que en su puesto de trabajo se utilizan los escandallos, en los que se explican las elaboraciones y presentaciones detalladamente, incluso mediante fotos. Así, y gracias a la asesoría del director del establecimiento, en poco tiempo puede alcanzar el nivel necesario para desempeñar sus funciones.

En el actual esquema de organización, el encargado de plancha es quien prepara todo lo necesario para el servicio de comidas; controla la calidad de las materias primas; organiza las comandas para que todos los productos estén listos en orden, forma y tiempo; realiza los pedidos de alimentos al almacén; controla el buen estado y limpieza de la maquinaria, utillaje y menaje de cocina; se encarga del stock del office; y limpia y repone en cocina.

La aplicación del organigrama actual presenta ventajas respecto al clásico, pues se adapta fácilmente a las demandas cambiantes del mercado gracias a la previa modificación de los manuales de procesos. Sin embargo, una de sus desventajas centrales reside en que sus elaboraciones suelen ser mecánicas, repetitivas y poco personalizadas, siendo fácilmente imitables. La eficacia de este modelo organizativo se basa en la creación de documentación exhaustiva y clara sobre los procesos para cada puesto de trabajo con el objetivo de que se puedan aprender y repetir en poco tiempo, lo que supone un gran esfuerzo humano y económico.

1.2. Puesta a punto del material: cristalería, cubertería, vajilla y mantelería

La preparación y disposición previa de las instalaciones, los materiales, el mobiliario, la maquinaria y las materias primas para la posterior realización del servicio del bar y cafetería se denomina «puesta a punto» o «*mise en place*». Se trata de una fase fundamental, ya que repercute de forma transcendental en la calidad del servicio.

En la puesta a punto del material se debe prestar especial atención a la cristalería, cubertería, vajilla y mantelería, puesto que para cada tipo de material hay que seguir un procedimiento de limpieza y una disposición específicos.

Los modelos de cristalería básicos son: copa de agua, de vino tinto, de vino blanco, de cava o flauta, balón (en sus diferentes tamaños), de fino o jerez, de cóctel (en sus diferentes tamaños), de café irlandés, de cerveza (en sus diferentes tamaños), de helado o batido, vaso de combinación o de tubo, de media combinación o de medio tubo, on the rocks u old fashioned, de chupito, chatos de vino, jarras para agua y jarritas para zumos.

Para la limpieza de estos materiales se recurrirá siempre al lavavajillas porque alcanza temperaturas superiores a los 70 °C, lo que facilita la eliminación de gérmenes. Si se emplea líquido abrillantador para máquinas, el brillo y la transparencia de la cristalería estarán garantizados.

Aun así, es necesario repasar visualmente cada pieza para detectar posibles defectos de lavado como restos o marcas de cal. De existir, se eliminarán estas marcas con vapor de agua y, a continuación, se secará la cristalería con lito.

Hay que tener en cuenta que si se realiza esta operación en la misma máquina en la que se lavan los platos de comida, hay que cambiar el agua o, de lo contrario, la grasa dificultará el correcto lavado.

Una vez efectuada la limpieza de la cristalería habrá que cotejar que se dispone de los elementos de cristalería suficientes, es decir, que el número de piezas de cada tipo de copa o vaso es igual al número máximo de comensales multiplicado por tres.

Todas las piezas se distribuirán entre las zonas de barra y mesa de modo que en la barra se cuente con una cantidad igual a $1/3$ del total de las piezas y los $2/3$ restantes se destinen al servicio de mesa y estén dispuestos en aparadores cerca de las mesas de la sala. Se dispondrá de las unidades suficientes para hacer el servicio y el remonte de las mesas, y se tendrá un excedente por si el volumen de trabajo lo requiriese.



Es imprescindible saber que la distribución de la cristalería se lleva a cabo según forma y tamaño, nunca mezclando los tipos de copas y vasos, y boca abajo para que no les entre polvo, nunca se ubicarán en estanterías colgantes, ya que tomarán olores inadecuados para su uso.

En cuanto a la cubertería tipo, es importante disponer de cubiertos trincheros (tenedor y cuchillo), cubiertos para carne, cubiertos de postre (tenedor, cuchara, cuchillo), tenedor y pala de pescado, cuchara sopera, cucharilla de café solo, cucharilla de café con leche, y cucharilla larga para batidos y helados.

Por el mismo motivo que la cristalería, la cubertería se debe lavar en el lavavajillas y siempre se reparará con lito mientras esté húmeda. Si se trata de cubertería de metal noble como la plata, se le aplicará una sustancia abrillantadora apta para ese uso.

Para el servicio de mesa, toda la cubertería se debe colocar en los cajones de los aparadores¹.

¹ Ver epígrafe 1.5.

Las piezas básicas de la **vajilla** son: plato base (plato llano de entre 30 y 35 cm de diámetro), plato sopero, plato trinchante (plato llano de 25 cm de diámetro), plato de postre, taza de consomé, rabanera (bandejita de loza para encurtidos), tazas y platos de café pequeños y grandes, jarrita de leche y tetera.

Al igual que para la cristalería y cubertería, para la limpieza óptima y correcta desinfección de la vajilla debe lavarse en el lavavajillas.

La limpieza se efectuará durante el cierre o en el turno anterior, por lo que antes de la apertura solo se tienen que repasar las piezas.

Después se colocarán las piezas de la vajilla, separadas por tipos, en el calentaplatos, siempre que se disponga de este electrodoméstico, para que estén a la temperatura adecuada cuando el cliente las utilice.

Las piezas de **mantelería** deben ser de algodón para las mesas. Las más usuales, en orden ascendente de colocación, son el muletón o funda de mesa (forro de plástico revestido de algodón con la doble función de absorber golpes y líquidos), el mantel, el cubremantel y las servilletas.

Además de la lencería de mesa, son necesarios manteles para los guerdones, litos, paños de cocina y paños de rejilla (utilizados para limpiar las superficies de trabajo). Al margen de la lencería, resulta primordial disponer de bayetas.

La colocación de la mantelería en los armarios de ropa tiene que efectuarse siempre con el lomo a la vista para facilitar su recuento y control.



Otros materiales con los que se debe contar son los convoyes, salseras y especieros, que han de rellenarse y limpiarse escrupulosamente.

En algunos establecimientos se mantiene el uso del recogemigas, compuesto de dos piezas: una pala grande como soporte de los restos y otra pequeña que sirve para retirar las migas de la mesa.

Una vez que se han preparado todos los materiales, se comenzará el montaje de mesas por la mantelería. Se ajustará el mulotón en la mesa y, sobre este, el mantel con las costuras hacia la cara interior. Este debe cubrir la mesa cayendo unos 40 cm por cada lado, haciendo coincidir sus puntas con las patas de la misma. El cubremantel se colocará sobre el mantel del mismo modo que este, aunque con una caída de 10 cm por lado. Encima del cubremantel se pondrán las servilletas, que tienen que ser cuadradas con 40 cm de lado.

Después de colocar la mantelería, se dispondrán las sillas ordenadamente para que sirvan de referencia para marcar el resto de elementos. Justo enfrente de cada silla se ubicará el plato base con su borde alineado con el de la mesa; si este tiene anagrama, se situará de tal forma que quede en la parte superior. A continuación, se marcarán los cubiertos sin que queden bajo el alero del plato y la cristalería inmediatamente después del borde superior del plato. La copa de agua ha de quedar en el centro para situar las demás a su derecha. Finalmente, se colocarán el resto de complementos.

En el bar y cafetería también se pueden montar las mesas cuando se proceda al servicio de los clientes².

1.3. Mobiliario del bar y cafetería: barras, timbres, neveras y estanterías

El mobiliario debe ser resistente, de fácil limpieza y con un estilo adecuado al bar y cafetería y a su oferta gastronómica y de bebidas. Los elementos principales son: las barras, los timbres, las neveras y las estanterías.

Las **barras** actúan como soporte ergonómico para el servicio destinado tanto a los clientes como a los profesionales y por ello deben reunir unas características específicas que se ajusten a su doble función.

² Las pautas adecuadas para este procedimiento se explicarán en la segunda unidad didáctica para cada tipo de producto en concreto.

En cuanto a sus dimensiones, tienen que ser siempre de una altura no inferior a 1,20 m para que el cliente pueda sentarse con un taburete. El ancho apropiado es de 0,50 m con la finalidad de que el cliente y el camarero puedan utilizarla de manera simultánea cuando sea necesario. Ha de sobresalir por la parte exterior un mínimo de 0,30 m y el resto (0,20 m) resguardará la barra interior tapando las zonas de lavado y los estantes auxiliares en los que se encuentra el material de servicio.



Los materiales adecuados para su fabricación deben ser lisos y resistentes, nunca con imperfecciones que dificulten su limpieza. Por ello, los ideales son el mármol, granito y acero inoxidable. Es preferible elegir superficies antideslizantes porque los profesionales apoyan las bandejas para el servicio.

Para preparar las barras, primero es preciso repararlas con productos de limpieza eficaces y con aromas agradables perfumados. Después, hay que montarlas con los complementos necesarios como los servilleteros y las cartas, que deben repartirse de manera homogénea a lo largo de toda la barra y de tal modo que el cliente sea capaz de alcanzarlos cómodamente. A continuación, se prepararán los complementos para los camareros como las bayetas y bandejas.

En el caso de que se dispongan sobre las barras productos para la venta, estos estarán bien organizados, en buen estado y colocados de manera que no resten espacio ni visión a los clientes y trabajadores. Pueden contar con expositores térmicos para aperitivos y expositores sin control térmico para repostería.

También se reservará una zona para camareros en la que puedan recoger las bandejas preparadas. Otra área se destinará al servicio de clientes y en ella se colocarán servilleteros y aderezos como, por ejemplo, sal, pimienta, Tabasco®, ketchup, mostaza; y complementos como palillos, pajitas y servilletas, y ceniceros (solo en barras de terrazas).

Los **timbres** son neveras de diseño industrial y de apertura vertical que pueden existir o no en un bar y cafetería. Normalmente están fabricados en acero inoxidable y tienen estantes.

Se destinan, casi exclusivamente, a guardar los productos que no se comercializan en botellas individuales como, por ejemplo, siropes para coctelería o nata para elaborar batidos. En ellos también se almacenan frutas, protegiéndolas de otras sustancias. Por tanto, a causa del tipo de productos que se depositan en ellos, deben mantenerse a 5 °C.



Como los timbres, las **neveras** sirven para almacenar y refrigerar bebidas y alimentos para el servicio. De este modo, también han de mantener una temperatura de 5 °C.

Para las bebidas, las más adecuadas son las neveras de apertura horizontal que cuentan con puertas correderas en la parte superior. En cambio, para los alimentos, las neveras deben ser de apertura vertical. En este último caso son armarios frigoríficos que disponen de una zona lisa en su parte superior en la que se puede finalizar la preparación de bocadillos, sándwiches y aperitivos típicos del local.



Las superficies superiores de las neveras que se usen para colocar elementos de servicio han de cubrirse con algún tipo de protección antes de colocar el material como, por ejemplo, con esterillas lavables para evitar que se rayen.

Antes del servicio, hay que comprobar los timbres y neveras para verificar que se cuenta con suficientes productos en el orden adecuado. Si no fuera así, se repondrían de modo que siempre quedasen más a mano los productos más antiguos que los nuevos.

Las **estanterías** sirven para mostrar las botellas de aguardientes y licores disponibles, y estarán situadas a la altura del camarero para que alcance fácilmente la botella que necesita.

Como es lógico, se debe disponer de las botellas necesarias para cubrir la demanda. Estas se colocarán por tipos de bebidas, diferenciando aguardientes (*whisky*, ginebra, vodka, ron, *brandy*, coñac, tequila, grapa u orujo) y licores (anisados o vermús).

Es importante tener en cuenta la relevancia de la colocación de los productos en las estanterías. El hecho de exponerlos a la vista del cliente de manera llamativa fomenta la venta. En este sentido, es recomendable ubicar en las zonas cercanas al camarero las botellas más usadas o las que se promocionan.



Se comprobará que todas las estanterías estén protegidas con esterillas lavables y se rellenan con los productos necesarios bien limpios sin dejar ningún hueco o, si no fuera posible, se reordenarán creando una sensación de abundancia. Además, se cotejará que todos los elementos que tengan etiqueta estén posicionados con esta a la vista del cliente.

Mobiliario del bar y cafetería

Barras

Soportes ergonómicos para el servicio destinados a clientes y profesionales

Timbres

Neveras de diseño industrial, de acero inoxidable, de apertura vertical y con estantes, destinadas a guardar los productos (a 5 °C) que no se comercializan en botellas individuales

Neveras

Armarios frigoríficos de apertura horizontal que sirven para almacenar y refrigerar bebidas y alimentos (a 5 °C)

Estanterías

Baldas, colocadas a la altura del camarero, que muestran las botellas de aguardientes y licores disponibles