

SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO Y MISE EN PLACE EN EL RESTAURANTE

Francisco Javier González Montero

IDEASPROPIAS
editorial

IDEASPROPIAS

editorial

[▶ Compra este libro](#)



Muestra gratuita

Sistemas de aprovisionamiento
y mise en place en el restaurante

Muestra Gratuita

Muestra gratuita

Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante

Recepción y almacenamiento de provisiones

Muestra gratuita

Autor

Francisco Javier González Montero (Pamplona, 1982) es técnico superior en Restauración (rama de la hostelería y turismo), diplomado universitario en Turismo y miembro de la Asociación de Sumilleres de Málaga desde hace varios años.

Cuenta con una amplia experiencia en el ámbito de la hostelería, llegando a ocupar 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 sido tutor de varios cursos de especialización pertenecientes a la modalidad de formación continua y e-learning en la rama de la hostelería, y ha colaborado con varias editoriales para la redacción de manuales didácticos en este ámbito.

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 pretende contribuir a la difusión de la cultura vinícola.

Ficha de catalogación bibliográfica

Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante. Recepción y almacenamiento de provisiones

1.^a edición
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2014

ISBN: 978-84-9839-495-5
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 164

SISTEMAS DE APROVISIONAMIENTO Y MISE EN PLACE EN EL RESTAURANTE. RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE PROVISIONES.

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: 978-84-9839-495-5.

Depósito legal: VG 856-2014

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	11
1. El restaurante	13
1.1. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento	14
1.1.1. Características	14
1.1.2. Ubicación	14
1.1.3. Dimensiones	18
1.1.4. Ambientación	19
1.1.5. Ventilación	21
1.1.6. Limpieza	23
1.1.7. Iluminación	25
1.1.8. Insonorización	26
1.2. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos	28
1.3. Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante	30
CONCLUSIONES	33
AUTOEVALUACIÓN	35
SOLUCIONES	37
2. Aprovisionamiento interno de materiales, equipos y materias primas	39
2.1. Deducción y cálculo de necesidades de géneros y materias primas	40
2.2. Determinación de necesidades del restaurante	42
2.2.1. Mobiliario	43
2.2.2. Enseres	44
2.2.3. Útiles	44
2.2.4. Bebidas: tipos más frecuentes	45
2.2.5. Materias primas: tipos más frecuentes y valor nutricional	47
2.2.6. Complementos	57
2.3. Documentos utilizados en el aprovisionamiento interno y sus características	57
2.3.1. Pedidos	58
2.3.2. Relevés	59
2.3.3. Inventarios	60

2.4. Sistemas utilizados para detectar necesidades de aprovisionamiento interno	61
2.4.1. Inventarios	61
2.4.2. Relevés	62
2.5. Departamentos implicados	62
CONCLUSIONES	65
AUTOEVALUACIÓN	67
SOLUCIONES	69
3. Recepción y almacenamiento de provisiones	71
3.1. Recepción de mercancías: sistemas de control de calidad y cantidad	72
3.2. Inspección, control, distribución y almacenamiento de materias primas y bebidas	76
3.3. Registros documentales	81
3.3.1. Albaranes	82
3.3.2. Facturas	83
3.4. Sistemas de almacenamiento o conservación y criterios de ordenación	84
3.5. Causas de pérdidas o deterioro de géneros por deficiente almacenamiento	89
3.6. Control de stocks	90
CONCLUSIONES	99
AUTOEVALUACIÓN	101
SOLUCIONES	103
4. Mise en place del restaurante	105
4.1. Adecuación de las instalaciones	106
4.2. Puesta a punto de la maquinaria y equipos	107
4.3. Las órdenes de servicio diarias. Libro de reservas	112
4.4. Las dotaciones del restaurante: tipos, características, calidades, cantidades, uso, preparación, repaso y limpieza para el servicio	114
4.4.1. Vajilla	114
4.4.2. Cubertería	117
4.4.3. Cristalería	121
4.4.4. Mantelería	125
4.4.5. Otros	128
4.5. El mobiliario del restaurante: características, tipos, calidades, uso y distribución	129

4.6. Normas generales para el montaje de mesa para todo tipo de servicio	133
4.7. Decoración en el comedor: flores y otros complementos	135
4.8. Ambientación en el comedor: música	136
4.9. El menú del día, el menú gastronómico y las sugerencias como información para el cliente	137
CONCLUSIONES	141
AUTOEVALUACIÓN	143
SOLUCIONES	145
PREGUNTAS FRECUENTES	147
GLOSARIO	149
EXAMEN	153
BIBLIOGRAFÍA	157
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	161

Muestra gratuita

Muestra gratuita

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la competencia en el ámbito de los restaurantes es cada vez mayor debido a la amplia y variada oferta existente, por lo que se hace necesario ofrecer el mejor servicio posible al cliente.

Para que un restaurante tenga el éxito necesario, se hace imprescindible disponer de un equipo humano correctamente preparado para que pueda desarrollar sus funciones de forma eficiente, y se deben adecuar correctamente sus instalaciones, utilizando una decoración adecuada a lo que se quiera ofrecer.

Este manual pretende dar una visión un tanto específica acerca de los conocimientos necesarios para la puesta a punto de un restaurante. En él se van a definir los distintos tipos que existen y sus características, y se establecerán los enseres, mobiliario y materias primas que se podrán utilizar a la hora de realizar un servicio, así como la forma en que se gestionan, tanto en el sentido del aprovisionamiento como en el de la recepción.

Asimismo, se explicará cómo preparar la *mise en place* del restaurante, es decir, cómo organizar todos los elementos que intervienen en el servicio para realizarlo de la mejor manera posible.

Muestra gratuita

Sistemas de aprovisionamiento y mise en place en el restaurante

1 El restaurante

Objetivos

- Identificar y caracterizar los principales medios utilizados para la decoración de restaurantes.
- Seleccionar y aplicar los medios decorativos idóneos según el tipo de servicio y la fórmula de restauración.

Contenidos

1. El restaurante
 - 1.1. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento
 - 1.1.1. Características
 - 1.1.2. Ubicación
 - 1.1.3. Dimensiones
 - 1.1.4. Ambientación
 - 1.1.5. Ventilación
 - 1.1.6. Limpieza
 - 1.1.7. Iluminación
 - 1.1.8. Insonorización
 - 1.2. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
 - 1.3. Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante

1.1. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento

El restaurante tradicional posee unas características concretas relativas a su ubicación, dimensiones, ambientación, ventilación, limpieza, iluminación e insonorización, que se estudiarán a lo largo de los siguientes apartados.

1.1.1. Características

El restaurante tradicional es el modelo de establecimiento clásico, en el que se sirven comidas y bebidas, que cuenta con una serie de características que lo definen: es el tipo de restaurante mayoritario; tiene un tipo de servicio familiar y cordial; posee una carta variada; ofrece un servicio de camareros en mesa y personal cualificado que tiene una clara estabilidad laboral. El establecimiento se cierra un día concreto de la semana para el descanso.

A su vez, otras peculiaridades son: su escaso desarrollo tecnológico; ya que no cuenta con procesos de elaboración novedosos puesto que se basa en recetas tradicionales y los productos frescos se compran casi a diario; se abona una vez que se ha terminado de consumir y, cuenta con una escasa o nula política de promoción y marketing, basándose en la promoción local y la captación de clientes mediante la buena relación calidad-precio.

1.1.2. Ubicación

La ubicación del restaurante es el lugar o la situación en la que se encuentra el establecimiento. Es un factor fundamental, clave en el éxito de muchos tipos de negocios en los que se trabaja de cara al público y aún más importante, si cabe, en un restaurante.

Cuando un empresario hostelero se plantea montar un restaurante, lo primero que debe decidir es la zona y el lugar exacto donde quiere situarlo, teniendo en cuenta que debe ser un espacio visible al cliente y al que se pueda acceder fácilmente.

Puede ocurrir también el caso contrario, es decir, que el futuro empresario hostelero tenga ya un local, (normalmente en propiedad) y decida montar un restaurante. Esto no es lo más recomendable para el buen desarrollo del negocio,

ya que limitará en muchos sentidos el público al que irá dirigido o el tipo de comida que se servirá. Este es un caso que se da a menudo y condiciona muchas de las características del negocio y que influye en los resultados económicos de la empresa.

La correcta elección de la ubicación del restaurante está directamente ligada a la elección del local en el que se montará el establecimiento de restauración. Las primeras cuestiones que hay que plantearse antes de elegir la ubicación del negocio son: el tipo de clientes que van a acudir al restaurante, el número de personas que transitan por esa zona, la accesibilidad y la visibilidad del local, el presupuesto disponible, qué impacto tendrán sus actividades en el entorno directo, qué tipo de negocios existen en la zona y cuáles son los requisitos legales que se exigen.

Dependiendo del **tipo de cliente** al que esté orientado el restaurante, la ubicación será una u otra. Si el restaurante está orientado a un cliente trabajador, es decir, si se especializa en servir comidas en formato de menú entre semana, su ubicación ideal será un lugar cercano a centros de trabajo como pueden ser un polígono industrial, las inmediaciones de un parque tecnológico o los bajos de un edificio de oficinas.

Sin embargo, si el negocio hostelero se dirige a un cliente de ocio de visita turística, deberá situarse en el centro de un complejo comercial, en un paseo marítimo de un destino costero o en las inmediaciones de la ruta más visitada de museos y monumentos en un destino cultural. A su vez, si se persigue que el consumidor del restaurante sea un cliente de lujo que consume eventualmente en determinados restaurantes de alta categoría, el destino ha de ser acorde con la clase y el tipo de cliente que lo visita. Puede ser un lugar situado en una zona residencial de alto *standing* o en cualquier otro lugar alejado de los núcleos más superpoblados del municipio o ciudad.

El **número de personas que transitan** por un determinado lugar es también importante para ubicar un restaurante ya que, determinadas zonas de paso del centro de grandes ciudades son las principales causas de éxito de un negocio. En estos casos, es imprescindible observar el número de negocios de restauración de las inmediaciones, aspecto que se desarrolla más adelante en este mismo punto.

Hay que añadir que no siempre es necesario que un restaurante tradicional esté situado en una zona de paso. De hecho, es posible que ofrezca un servicio de categoría superior en un establecimiento muy cuidado y con tarifas superiores a la media, por lo que se consideraría un restaurante de lujo. En los casos

en los que el cliente busca exclusividad, este tipo de restaurantes, a menudo, se sitúan en zonas más apartadas de los núcleos urbanos.

La **accesibilidad** de un restaurante es otro aspecto importante a tener en cuenta a la hora de determinar su ubicación. En este sentido, la colocación de mesas en terrazas colindantes con la calle favorece su accesibilidad ya que el cliente podrá realizar el acto completo de consumir el servicio de restauración sin llegar a entrar al interior del propio local.

Otro aspecto destacado en este punto es la disponibilidad de aparcamientos en el propio restaurante o en las inmediaciones, ya sean plazas públicas de aparcamiento en el exterior o garajes privados de pago por horas. Si un local está ubicado en una zona de difícil aparcamiento, va a suponer un inconveniente para los clientes que se desplacen en su vehículo, hecho que limitará enormemente el tipo de clientela del restaurante.

Por su parte, la **visibilidad** del establecimiento es un aspecto muy importante relacionado directamente con la promoción y el marketing del negocio. En este apartado se hará hincapié en la visibilidad física del establecimiento según su ubicación, que se refiere a la facilidad con la que el cliente puede divisar el negocio desde el lugar en el que se encuentre ya sea caminando por la propia calle, circulando por la calzada o paseando por los pasillos de un centro comercial.

Asimismo, la localización del restaurante en un lugar elevado de la orografía del terreno sin edificios altos ni otros elementos urbanos que limiten la visión, es un punto a favor de la visibilidad. En este sentido, otra opción es ubicar el restaurante en la zona central de una gran plaza o en la entrada a un centro comercial. Asimismo, la localización del establecimiento en calles peatonales limitará la visibilidad a los posibles clientes que circulen en un vehículo sin conocer el lugar exacto del establecimiento.

En aquellas zonas en las que el alto tránsito de personas es una de las claves principales para el éxito de un negocio, la visibilidad es primordial, ya que suele existir una alta cantidad de establecimientos que hacen competencia y, si no es visible pasará desapercibido. Una baja visibilidad provoca que su círculo de clientes se ciña a aquellos que conocen un establecimiento y se dirigen expresamente a consumir en él.

En el momento anterior al desarrollo e implantación del negocio, uno de los principales elementos que hay que tener en cuenta es el **presupuesto** del que se dispone. Es una parte fundamental de la planificación que afecta directamente a la ubicación y a muchos otros aspectos del negocio.

Las diferentes zonas en las que es posible encontrar un local que se adapte a las necesidades del negocio suelen tener un precio medio de alquiler o compra que difiere mucho de un sitio a otro. Así, existen locales situados en zonas muy turísticas que tienen un alto coste debido a los posibles beneficios que se pueden obtener en cualquier negocio situado en esa zona.

Hay que tener en cuenta que en los locales más caros no siempre se obtiene el mejor beneficio. Existen restaurantes tradicionales ubicados en locales económicos que tienen un buen funcionamiento precisamente por los bajos costes del local, que suponen en la mayoría de los casos una de las partes más importantes de la inversión. Muchos locales de restaurantes de éxito están situados en zonas apartadas a las que es necesario acudir expresamente para consumir en ese lugar, a menudo son sitios de referencia y no están situados en la zona más cara.

El **impacto en el entorno** es otro de los factores a tener en cuenta. Todos los cambios que se produzcan en la estructura urbana de una zona, como puede ser la apertura o el cierre de negocios, afectan en mayor o menor grado a la población.

Por este motivo, resulta imprescindible analizar el impacto creado a partir de la instalación del restaurante, como consecuencia del funcionamiento normal del negocio. Por ejemplo, hay que tener en cuenta el nivel de ruido generado si se encuentra situado cerca de un colegio, una biblioteca, un hospital o junto a viviendas residenciales. También serían importantes en este sentido otros aspectos como es el **impacto visual** del restaurante en la zona, sobre todo si se trata de un lugar de especial conservación del patrimonio arquitectónico tradicional.

A su vez, conocer el **tipo de negocios** que se encuentran en la zona es una necesidad primordial para saber el número y el tipo de restaurantes similares que son competencia directa al ofrecer el mismo servicio en esa zona. La existencia de un gran número de establecimientos de restauración concentrados en una misma zona no siempre constituye un aspecto negativo para escoger la ubicación de un restaurante, ya que en muchos de esos casos el cliente identifica la zona como un lugar al que ir a comer y, una vez allí selecciona uno u otro para consumir. También es importante saber si existen en la zona empresas dónde trabajen muchas personas en turno partido ya que pueden convertirse en posibles clientes habituales.

Otro aspecto a tener en cuenta son los **requisitos legales** de la zona, es decir, la normativa que regula al restaurante. En este sentido, algunos de los factores

a valorar son la regulación y la clasificación legal de la zona, los impuestos a pagar, las licencias necesarias y la normativa de seguridad.

Cuando se hayan aclarado todas estas cuestiones, resultará más sencillo diferenciar qué locales se adaptan a las necesidades del restaurante que se pretende montar y cuáles no, y a partir de ahí, se seleccionarán las mejores opciones disponibles para poder escoger la más adecuada.

1.1.3. Dimensiones

Las dimensiones que ha de tener un restaurante de tipo tradicional están reguladas legalmente y difieren según la normativa de cada comunidad autónoma. Muchos municipios incluyen también una normativa específica que regula aspectos concretos de las dimensiones de los diferentes espacios del restaurante.

Como mínimo su tamaño debe permitir almacenar, preparar y servir los alimentos de forma adecuada. Por ello, se va a dividir en diferentes zonas de trabajo como son: el comedor, las cocinas, el almacén y los aseos, entre otras.

Las dimensiones que han de calcularse son las relacionadas con la proporción del local que se destinará a zonas privadas de uso del personal y a zonas públicas para el servicio al cliente. El equilibrio en la proporción del tamaño entre estas dos zonas es una de las claves de la planificación en el diseño del restaurante que puede influir en el éxito del negocio.

Un aspecto fundamental que hay que tener en cuenta es el diseño de los espacios con planteamientos de accesibilidad puesto que es necesario que las dimensiones de los pasillos y servicios sean aptas para los usuarios con movilidad reducida. La cocina y los servicios anexos del restaurante ocupan aproximadamente el 40 % del espacio del restaurante, dejando el otro 60 % para el salón comedor. La superficie media utilizada por el cliente en un restaurante tradicional es de 1,4 m² por persona.

A su vez, se tendrá que regular la altura libre de los diferentes espacios en el local. En la mayor parte de las ocasiones las dimensiones exigidas seguirán una proporción acorde al número máximo de plazas para el que legalmente se diseñe el restaurante.

1.1.4. Ambientación

La ambientación del restaurante es un paso posterior al diseño de la estructura inicial. En este punto, la atención se centra en diseñar, colocar y distribuir los diferentes elementos para conseguir la decoración y el ambiente adecuado para el tipo de cliente del establecimiento.

En cierto modo, es importante plantear el tipo de ambientación preferida desde el momento inicial del proyecto de restaurante, de modo que no interfieran ciertos elementos arquitectónicos propios del local en la decoración posterior.

Dentro de la ambientación del establecimiento influyen muchos factores. Los medios utilizados para la decoración del restaurante son la iluminación, el sonido, los colores, las texturas y los aromas.

La **iluminación** es esencial para crear un ambiente determinado en el restaurante. Además, es uno de los elementos más manejables que permite modificar fácilmente la ambientación del local según convenga en cada momento con tan solo subir y bajar la intensidad de las luces en cada zona.

Otro de los elementos fundamentales para desarrollar una ambientación determinada, creando un entorno agradable y acogedor, es el **sonido**. Dentro de este elemento se incluyen los sistemas de eliminación de ruidos y mejora de la reverberación¹ como es la insonorización, la música de fondo y el resto de sonidos que el cliente pueda percibir, como las voces de los comensales sentados en las mesas cercanas o el ruido de la cocina.

La elección de la gama cromática, es decir, los **colores** de las paredes, muebles y demás elementos decorativos será crucial para desarrollar un ambiente coherente y agradable visualmente. En restauración, existen diversos locales basados en una decoración multicolor, sin embargo, el restaurante tradicional suele optar por los blancos, marrones y ocres, que son colores que facilitan la sensación de estar en un ambiente agradable. Por su parte, los tonos amarillos y rojos incitan a comer más rápido y, los azules y verdes se tienden a evitar en el estilo de restaurante tradicional, ya que no suelen ser colores acogedores.

A su vez, los relieves del mobiliario y las paredes, y el tacto de la mantelería y cortinajes son detalles de **textura** a los que el cliente da importancia y que

¹ Estos contenidos se desarrollarán en el apartado 1.1.8 de esta unidad didáctica.

forman parte de los medios utilizados para la decoración. En muchos restaurantes tradicionales se opta por el estilo rústico tradicional, con algunas texturas de piedra.

Por su parte, el olfato es uno de los sentidos más menospreciados en muchos aspectos, sin embargo, el ser humano se deja guiar por él en muchas ocasiones. En un restaurante, los **aromas** que se perciben al entrar han de ser siempre agradables y suaves, por lo que se prestará mucha atención a la ventilación y a la extracción de humos.

En la actualidad, existen muchísimos medios en cuanto a mobiliario, suelos, cortinaje, elementos decorativos y demás objetos del restaurante que permiten al restaurador crear un espacio específico, ambientado al gusto del tipo de cliente seleccionado sin tener que hacer una gran inversión económica.

Algunos de los complementos para realizar la ambientación y la decoración del local son los arreglos florales, las velas decorativas, el bodegón, los elementos de artesanía popular, las cerámicas, los utensilios de cocina decorativos, el vidrio y los tapices.

Los medios decorativos se deberán elegir según el tipo de servicio y la forma de restauración. Las posibilidades son muy amplias y con un poco de imaginación se puede desarrollar un espacio bien ambientado, apoyado en la correcta elección de colores y texturas, escogiendo la música adecuada y diseñando un sistema de iluminación acorde con el momento y el lugar.

El estilo de restaurante tradicional se caracteriza por tener una decoración elegante y costumbrista y una distribución de los espacios práctica y sencilla. Los medios decorativos utilizados en el restaurante tradicional son simples y suelen incluir materiales que contribuyen a dar calidez al entorno, como la madera.

En el caso de los restaurantes de lujo, que pueden estar centrados tanto en el servicio de comidas tradicionales como innovadoras, la decoración está especialmente cuidada. Por ejemplo, en los restaurantes de lujo de comida innovadora y minimalista se utilizan pocos colores, normalmente colores fríos, iluminación fuerte y cristal en la decoración y en las paredes del local. Por su parte, en los restaurantes de lujo de comida tradicional, se procura diseñar un entorno cálido y confortable, utilizando elementos decorativos tradicionales como barriles de vino y aumentando el espacio personal dispuesto para cada cliente.

1.1.5. Ventilación

La ventilación y los sistemas de extracción de aire en los restaurantes son claves para la seguridad, la higiene y el confort tanto de los trabajadores como de los clientes. Si el sistema de ventilación y extracción de aires del restaurante no es eficiente, los primeros problemas que surgirán estarán relacionados con la aparición de humo, polvo y olores en la zona del comedor de clientes.

En la actualidad existen sistemas de ventilación inteligentes que regulan automáticamente la ventilación, por lo que son más eficientes y reducen el gasto de energía. Se utilizan sobre todo en la zona de la cocina, donde las necesidades de instalación de equipos extractores potentes son mayores. Funcionan a través de sensores de infrarrojos que detectan el grado de actividad de la cocina y varían su potencia en función de esta.

De este modo, en este tipo de sistemas de extracción avanzada si la presencia de humo y calor es mínima, el extractor deja de funcionar temporalmente o reduce su velocidad. Si, por el contrario, el sistema detecta una gran actividad en la cocina, como puede ocurrir en la hora punta de preparación de los alimentos para la comida o la cena, el sistema se activa a su máxima potencia para conseguir evitar la acumulación de humos en el recinto.

El acondicionamiento de las dependencias del restaurante según la temperatura y la calidad del aire no viene determinado solamente por los sistemas de ventilación y refrigeración; también se ve muy influido por los aspectos técnicos de la construcción de los muros, suelos y techos. Si estos están fabricados o protegidos con materiales aislantes, la temperatura interior del establecimiento y sus dependencias no se resentirán tanto por los cambios bruscos de temperatura que se produzcan en el exterior. De esta manera se consigue que la ventilación y aclimatación de las dependencias sean más eficientes y consuman menos recursos energéticos.

Las 2 zonas del restaurante en las que tienen más importancia los sistemas de ventilación son la cocina y el comedor. Por una parte, la cocina tiene grandes necesidades de extracción de humos originados en los fogones y otras maquinarias de trabajo y por la presencia de calor, grasas tóxicas y olores. Por otra parte, la ventilación del salón es un factor primordial para la aclimatación y el confort del cliente.

Para la instalación de estos sistemas se ha de recurrir siempre a un profesional y a maquinaria especializada para cocina y restauración comercial. Además,

es imprescindible la realización de un mantenimiento periódico para tener asegurado el buen funcionamiento de la maquinaria y disponer de unas instalaciones bien ventiladas.

En la actualidad existen sistemas avanzados que cumplen muy bien sus funciones a la hora de neutralizar olores y ventilar las dependencias del restaurante. En muchos casos se utilizan filtros mecánicos para detener las grasas y filtros de carbón activo que absorben los olores.

Principales componentes del sistema de ventilación	
Campanas	Elementos del sistema extractor de vapores
Extractores	Motores que absorben el aire contaminado impulsándolo hacia los canales de conducción
Canales de conducción	Conductos que diseñan el camino por el que se traslada el aire limpio del exterior al interior y el aire contaminado del interior al exterior del local
Ventiladores	Herramientas que se encargan de hacer mover el aire de un lado a otro
Filtros	Instrumentos que sirven para acumular las partículas de contaminación y las grasas
Rejillas y bocas de aire	Puertas de entrada y salida de los flujos de aire

En restauración, los sistemas de extracción y ventilación más utilizados son 2: la extracción localizada y la ambiental. Por un lado, la extracción localizada arrastra el aire sucio a baja velocidad, según sea el tamaño de la campana. Es más adecuada para extraer los gases y humos de la cocina y evitar que pasen al salón y a las demás zonas del restaurante. Por otro lado, la extracción ambiental comunica todas las estancias mediante una serie de conductos que a su vez comunican con el exterior. Se usa en la ventilación y aclimatación de los salones.

La ventilación es uno de los principales puntos en el diseño inicial de las características del restaurante, ya que la modificación posterior de los sistemas de ventilación sería mucho más dificultosa y conllevaría costes añadidos. Si no se llevan a cabo correctamente todas las técnicas de estudio e implantación de un buen sistema de extracción y ventilación pueden aparecer consecuencias muy negativas para el negocio en el corto plazo, como pueden ser: incendios,

emisión de gases contaminantes y otros residuos al medio ambiente; problemas en la salud de los trabajadores y de los clientes; malestar en el entorno directo, motivado principalmente por la emisión de humos y olores al exterior, cerca de las viviendas colindantes; aire viciado por la mala ventilación; reducción de la clientela por la notable pérdida de calidad en el servicio; y la rápida descomposición de los alimentos.

1.1.6. Limpieza

La limpieza del restaurante es un factor primordial ligado directamente a la higiene. En cualquier tipo de establecimiento en el que se atienda directamente al público la limpieza es un elemento principal para dar una buena imagen y mantener la higiene del lugar. Para mantener el restaurante limpio, se deben seguir una serie de recomendaciones básicas. Para empezar, hay que diferenciar cada uno de los espacios que constituyen el establecimiento (almacén, cocina y salón) y, según se indique, utilizar productos específicos de limpieza para cada uno de ellos.

También se tienen que controlar las entradas y salidas de aire, evitando su obstrucción, así como los filtros de las campanas y demás sistemas de extracción y ventilación. Asimismo, se realizará una limpieza en profundidad de los conductos de absorción de vapores y grasas, y se controlarán las ranuras y puntos de unión entre la maquinaria, el suelo y el mobiliario, así como las esquinas y las uniones entre suelos y paredes, ya que son zonas en las que se acumula la suciedad fácilmente.

Se establecerán criterios para mantener en perfecto estado el equipamiento, los utensilios de cocina y el servicio. Del mismo modo, se controlará el sellado de los envases de los alimentos en la despensa, el almacén y el área de refrigeración, y se implantará un sistema de control y prevención de plagas.

A fin de poder seguir con el funcionamiento normal del servicio mientras limpia, se debe disponer de una dotación suficiente para su realización, así como conservar todos los productos y equipos de limpieza ordenados y separados de la comida y de la bebida. También se deben mantener los aseos limpios y desodorizados en la medida de lo posible, estableciendo y controlando los procedimientos de limpieza diarios, ya sean los utilizados por los propios empleados o por el personal específico de limpieza.

Finalmente, será necesario establecer un plan de limpieza y desinfección para mantener la higiene en el local. Para que sea efectivo tendrá que cumplir una serie de objetivos como son:

- Determinar el personal al cargo de las operaciones de limpieza.
- Seleccionar adecuadamente los productos de limpieza utilizados, así como las cantidades y modos de empleo.
- Definir la temperatura a la que se debe regular el agua para la limpieza de cada zona.
- Estimar la frecuencia de limpieza necesaria para cada una de las operaciones.
- Establecer un sistema efectivo de control, como el uso de fichas de control de limpieza, en las que se anotan el tipo de limpieza realizada, la hora y la persona que la realizó.

Normalmente los procesos de limpieza se dividen en 2 fases. En la primera, se realiza una limpieza con detergentes y un posterior aclarado con agua; mientras que en la segunda fase se utilizan desinfectantes de diferentes tipos para acabar con los microorganismos que pudieran quedar.

Los productos de limpieza van a ser distintos dependiendo de la zona a tratar; los más utilizados en la cocina son: bayetas y paños, estropajos, desengrasantes, lavavajillas, abrillantadores y desinfectantes; los que se usan habitualmente en el salón son: limpiadores multisuperficies y productos friegasuelos; y, en los aseos, se debe emplear papel, jabón dermatológico, ambientador y limpiador clorado.

Las principales consecuencias ocasionadas por el descuido de la limpieza en un local de restauración son: el riesgo de incendios que existe por la acumulación de suciedad y grasas en la cocina; problemas de intoxicación de los comensales al ingerir comidas con bacterias, provenientes de la falta de higiene y limpieza; riesgos de que los empleados contraigan enfermedades y, la probable pérdida de clientela y mala reputación del restaurante. De ahí que resulte imprescindible mantener en todo momento una limpieza óptima.

Sin embargo, existen determinadas cadenas de comida rápida fuera del tipo de restaurante tradicional, que limpian constantemente sus salones por su política de imagen. En general, no es necesario llegar a esos niveles, ya que si no es imprescindible una intervención de limpieza directa por algún incidente, es preferible no molestar al cliente durante el tiempo que se encuentra consumiendo en el local.

1.1.7. Iluminación

La iluminación en el restaurante comprende todos los mecanismos utilizados para dar luz a las diferentes estancias del establecimiento, ya sea a través del aprovechamiento de la luz natural (como ventanas y claraboyas) o artificial (todo tipo de focos y lámparas), u otros sistemas generadores de luz eléctrica. Además, es un medio de decoración con muchas posibilidades puesto que influye enormemente en la ambientación y en la sensación que percibe el cliente desde que entra hasta que sale del local.

El modo en que el restaurante está iluminado afecta al cliente y al resultado de la experiencia del comensal, de ahí que existan una serie de recomendaciones básicas para el correcto alumbrado como son: la iluminación exterior, la hora del día y la ambientación, la normativa de seguridad en el trabajo y la operatividad, el consumo energético, la separación de ambientes, el diseño de interiores y los diferentes niveles de iluminación a tener en cuenta.

La primera recomendación es cuidar la **iluminación exterior**. Hay que tener en cuenta que la primera impresión es clave y que la iluminación tanto del rótulo principal como de la fachada del local es el primer reclamo para localizar y divisar el restaurante en horas de poca iluminación ambiental, como puede ser la tarde o la noche.

Otro factor importante es la **hora del día y la ambientación**. Dependiendo de la hora, se utilizará un tipo de iluminación u otro. Se aprovechará la luz natural del exterior si el día está soleado y lo permite; en cambio, si se pretende crear un ambiente acogedor y romántico, se minimizará el exceso de luz que entra del exterior para crear de otro modo una iluminación más tenue.

En lo que se refiere a la **normativa de seguridad en el trabajo y la operatividad**, se utilizarán los sistemas de iluminación apropiados para facilitar el correcto tránsito de los trabajadores y clientes en los pasillos y demás zonas de paso, así como en los accesos y las salidas. Además, se usará la iluminación necesaria en la cocina, almacenes y otros lugares de trabajo en los que la luz es esencial para facilitar las labores del personal. A la hora de decidir estos aspectos hay que seguir a rajatabla la normativa existente en cada comunidad autónoma.

Otro aspecto a tener en cuenta es el **consumo energético**, dado el gran número de horas que el restaurante permanece operativo cada día. Una opción sería el uso de un sistema de iluminación de bajo consumo. Actualmente existen diversas tecnologías de iluminación a través de las cuales se obtiene una correcta iluminación al menor coste energético posible.

A su vez, la luz es un apoyo fundamental en el diseño de interiores puesto que influye notablemente en la **separación de ambientes** como pueden ser: la barra, las entradas y salidas o la zona de las mesas del comedor.

También se tendrá en cuenta el **diseño de interiores**; las lámparas y demás sistemas de iluminación deberán estar acordes con la decoración del local y se utilizarán **diferentes niveles de iluminación** para crear una atmósfera apropiada al cliente y a los trabajadores.

1.1.8. Insonorización

Un buen sistema de insonorización ha de tener como características principales el aislamiento acústico y debe permitir una buena sonoridad interior en la estancia. El **aislamiento acústico** se consigue con la implantación de un sistema de insonorización que contenga buenos materiales aislantes, rígidos, compactos, densos y no porosos. Un ejemplo es el de las planchas que incluyen en su composición finas láminas de plomo.

Dentro de los materiales aislantes hay un elemento que merece especial atención, el formado por los cerramientos de la estancia, es decir, las puertas y ventanas. Si no se les presta la atención que merecen puede ocurrir que se fracase con la estrategia de insonorización al invertir tiempo, esfuerzo y capital en implantar un sistema de insonorización en paredes y techos que dejan escapar el sonido por pequeñas partes de los muros destinadas a las puertas y ventanas.

Ejemplo

En el caso de un muro de 4 m² con un aislamiento de 55 dB (decibelios) y una ventana de 2 m² con un aislamiento de 30 dB, el aislamiento general del conjunto estará más cercano a los 30 dB de la ventana que a los 55 dB del muro. Por ello es necesario utilizar los materiales correctos no solo en suelos, paredes y techos, sino también en los materiales que componen las puertas y ventanas, a pesar del alto coste que suelen tener.

Por su parte, una buena **sonoridad interior** de la estancia va a evitar que se forme un caos en cuanto al ruido se refiere, hecho que impediría la comunicación entre los clientes así como el diálogo entre el personal del restaurante. Por este motivo, es necesario que el interior del local disponga de una buena sonoridad.

A la hora de abrir un restaurante, uno de los efectos negativos que más repercusión tiene en el entorno es el nivel de ruido existente, que dependerá de una serie de factores como son: el número de personas que ocupan el local en un momento determinado o el tipo de evento que se celebre, como puede ser una celebración o la retransmisión de un evento deportivo de relevancia. Aun así, lo habitual es que la generación de molestias por ruido al entorno directo se produzca desde locales de ocio nocturno como salas de fiestas, pubs y discotecas.

El restaurante tradicional, a pesar de que no genera la misma cantidad de ruido que los establecimientos mencionados, también ha de cumplir la normativa de insonorización que le corresponda. Esta normativa consta de una serie de tablas en las que se establecen los límites de emisión de ruidos permitidos hacia locales y viviendas colindantes, con un máximo de dB según la actividad específica de cada establecimiento.

Además de los elementos aislantes que se utilizan en la insonorización, otro tipo de materiales de gran uso son los absorbentes. Algunos de ellos son la lana de roca o la lana de vidrio, que se aplican en planchas semirrígidas o rollos flexibles. Su principal característica es la porosidad, la esponjosidad y su baja densidad, que les permite absorber el sonido transformando la energía acústica en calor, impidiendo que rebote el sonido. Son materiales muy absorbentes pero poco aislantes, por lo que necesitan del apoyo de estos últimos para conformar un buen sistema de insonorización.

Además de los materiales aislantes, que no dejan pasar el ruido al exterior, y los materiales absorbentes, que atrapan el sonido impidiendo su rebote, existen otros mecanismos llamados antivibratorios que impiden la transmisión de las vibraciones, ya sean generadas por el movimiento de las personas, de la maquinaria (motores de los utensilios de cocina, aparatos de refrigeración ambiental, impactos) o el cierre de cajones y puertas.

Los materiales y elementos antivibratorios se clasifican en tres grupos:

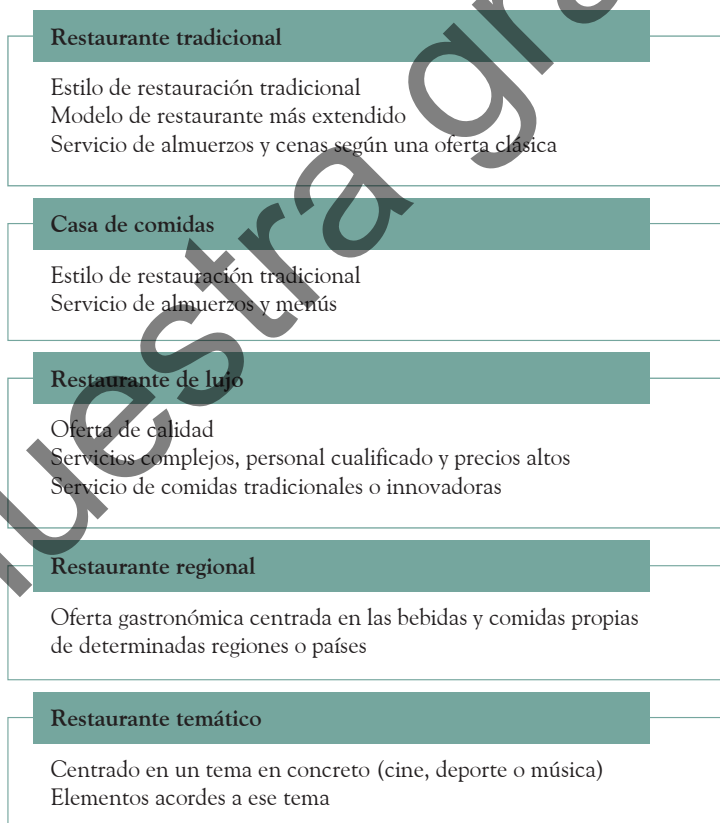
- **Láminas antiimpacto:** se utilizan en los suelos. Sirven para amortiguar la vibración de golpes y pisadas y pueden ser de varios materiales como poliuretano o caucho.
- **Muelles y aisladores:** son pequeños mecanismos constituidos por una combinación de 2 materiales principales: un material rígido que forma la estructura de la pieza y un material flexible que aísla del movimiento de vibración. Se utilizan, entre otras cosas, para suspender del techo las máquinas de aire acondicionado o para fijar en el suelo las maquinarias.

- **Placas antivibratorias:** evitan las vibraciones en el piso. Pueden ser, desde simples tacos de caucho hasta placas específicas de diferentes densidades y espesores.

Todos los elementos y sistemas detallados tienen la intención doble de, por un lado, optimizar la calidad del servicio del restaurante para los clientes y, por otro lado, minimizar el impacto negativo de la emisión de ruidos hacia el entorno.

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

Existen diferentes modelos de organización de restaurantes. La clasificación más común, presentada en el siguiente esquema, es la que tiene en cuenta su tipo de oferta:



Además, se pueden clasificar los restaurantes en función de otros criterios, como los que se detallan a continuación en la siguiente tabla:

Clasificación según el tipo de restaurante	
Tipo de cocina	Restaurantes de cocina nacional (cocina gallega, vasca o asturiana)
	Especialidades en cocina internacional de un país o continente (cocina francesa, italiana, africana, etc.)
	Especializados en un tipo de producto
Forma de explotación	Individual
	Cadena de restauración
	Explotación mixta (franquicias)
Dimensión	Restaurantes grandes
	Restaurantes medianos
	Restaurantes pequeños
Localización	Restaurantes urbanos
	Restaurantes de hotel
	Restaurantes de carretera
	Restaurantes de terminal
	Restaurantes al aire libre
	Restaurantes en medios de transporte
Categoría	Colectividades
	5 tenedores: lujo
	4 tenedores: 1. ^a
	3 tenedores: 2. ^a
	2 tenedores: 3. ^a
Tipo de servicio	1 tenedor: 4. ^a
	Servicio tradicional
	Autoservicio
Especialidad	Bufé
	Restaurante convencional
	Restaurante vegetariano
Sector social al que va dirigido (restauración institucional)	Restaurante vegano
	Restauración colectiva (comedores de empresas o cantina)
	Restauración socio-comercial (dirigida a grandes colectivos con finalidad comercial)

1.3. Competencias básicas de los profesionales de sala de restaurante

Las **competencias básicas** están formadas por el conjunto de actitudes, capacidades y habilidades que permiten al trabajador el desarrollo correcto de su actividad profesional.

Los puestos en los que se puede dividir el personal que conforma la brigada de un restaurante pueden ser: *maître*, segundo jefe de restaurante o sala, jefe de sector, jefe de rango o camarero, ayudante de camarero, aprendiz y sumiller.

- **Maître:** jefe de restaurante o sala que tiene como principales funciones planificar y distribuir el trabajo del personal, controlar y supervisar los servicios, gestionar el libro de reservas, cumplir las normas de seguridad e higiene, controlar los inventarios y stocks, diseñar la oferta gastronómica con el jefe de cocina y, posteriormente, informar a la brigada de la oferta solicitada. Además, también se encarga de recibir y acoger a los clientes, realizar la toma de la comanda, sustituir al sumiller cuando sea necesario, supervisar las facturas y atender las quejas y reclamaciones. El uniforme habitual que corresponde al primer maître se compone de frac, chaqué o esmoquin.
- **Segundo jefe de restaurante o sala:** ayuda al maître y, en ocasiones, lo sustituye. Por debajo de este se encuentra el **jefe de sector**, encargado de coordinar y organizar el personal a su cargo (suele abarcar entre 10 y 12 mesas), acompañar al cliente cuando el maître está ocupado, tomar la comanda y realizar el trinchado de piezas. El uniforme del jefe de sector es habitualmente el esmoquin, chaquetilla francesa o *spencer*. En el siguiente lugar se encuentra el **jefe de rango o camarero**, responsable de su rango (abarca de 3 a 4 mesas), cuyas funciones son: montar y servir las mesas, realizar la mise en place del servicio y el repaso del material. El uniforme que usa suele ser chaquetilla francesa o esmoquin.
- **Ayudante de camarero o *commis*:** tiene como funciones principales ayudar en la mise en place; transportar los servicios solicitados desde la bodega, cocina o economato y, ayudar al camarero a recoger y limpiar las mesas. Su uniforme suele ser la chaquetilla francesa o *spencer*; en el caso del *spencer* va acompañado de galones.
- **Aprendiz:** es el encargado de repasar el material, transportar las bebidas del comedor y trasladar las herramientas del *office* al comedor. El uniforme que utiliza es habitualmente el *spencer* sin galones.