

MÓDULO FORMATIVO I

Servicio básico de restaurante - bar



Hostelería y turismo

Operaciones básicas de restaurante y bar

eduforma

SERVICIO BÁSICO DE RESTAURANTE-BAR

Operaciones básicas
de restaurante y bar

Sevilla, abril de 2012

SERVICIO BÁSICO DE RESTAURANTE-BAR

Operaciones básicas
de restaurante y bar

eduforma The logo for 'eduforma' features the word 'eduforma' in a black, lowercase, cursive-style font. The final letter 'a' is replaced by a solid blue square.

Índice

La Formación Profesional para el empleo y los certificados de profesionalidad	15
Capítulo Introductorio. El certificado de profesionalidad	17
I. Identificación del certificado de profesionalidad	17
II. Perfil profesional del certificado de profesionalidad.....	19
III. Formación del Certificado de Profesionalidad.....	22
UNIDAD FORMATIVA 1. Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitaria en restauración	
Capítulo 1. Aplicación de normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.....	29
1. Introducción	29
2. Condiciones específicas de seguridad	30
3. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales e ins- talaciones característicos de las unidades de producción y servicios de alimentos y bebidas.....	31
3.1. Introducción. Marco Normativo en la UE.....	31
3.2. Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo, por el que se regulan deter- minadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios	34
3.3. Locales e instalaciones.....	36
4. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir el mobiliario, equipos, maquinaria y el pequeño material característico de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.....	38

5. Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad	40
5.1. Riesgos profesionales específicos.....	42
5.2. Primeros auxilios	46
5.3. Protección contra incendios y evacuación de personas	49
Actividades	50
Capítulo 2. Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos	53
1. Introducción	53
2. Concepto de alimento	54
2.1. Composición y función de los principios nutritivos de los alimentos .	54
3. Requisitos de los manipuladores de alimentos.....	56
3.1. Obligaciones de los manipuladores de alimentos	56
3.2. Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones.....	58
3.3. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos.....	61
4. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria.....	62
5. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos.....	63
5.1. Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos	64
5.2. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos.....	66
5.3. Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes. Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas.....	71
5.4. Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano.....	73
6. Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos	74
6.1. Control de plagas; finalidad de la desinfección y desratización	76
6.2. Manejo de residuos y desperdicios.....	82
7. Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos.....	84
8. Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria	87

9. Calidad higiénico sanitaria; conceptos y aplicaciones.....	89
9.1. Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC).....	89
9.2. Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH)	91
Actividades	93
Capítulo 3. Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas.....	95
1. Productos de limpieza de uso común	95
2. Tipos y clasificación	97
2.1. Detergentes o jabones sintéticos	97
2.2. Agentes abrasivos	98
3. Características principales de uso.....	98
4. Medidas de seguridad y normas de almacenaje	100
4.1. Normas de almacenaje	100
4.2. Especificaciones de las normas de almacenaje de productos de limpieza.....	101
5. Interpretación de las especificaciones	101
5.1. Etiquetado	101
5.2. Frases de seguridad	101
6. Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución.....	107
6.1. Métodos de higienización.....	108
6.2. Características del agua	110
6.3. Criterios en los que debe basarse la higienización	110
Actividades	111
Capítulo 4. Uso de uniformes y equipamiento del personal de seguridad en las zonas de producción y de servicio de alimentos y bebidas.....	113
1. Uniformes de cocina: tipos	113
2. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa	115
2.1. Equipos de Protección Individual (EPI)	115
3. Uniformes del personal de restaurante-bar	119
Actividades	122

UNIDAD FORMATIVA 2. Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio

Capítulo 1. El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento	127
1. Introducción	127
2. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos....	128
3. Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento .	137
Actividades	143
Capítulo 2. Los establecimientos de servicio a colectividades	147
1. Introducción	147
2. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes clases..	148
3. Competencias básicas de los distintos tipos de profesionales de estos establecimientos	150
Actividades	154
Capítulo 3. Utilización de maquinaria, equipos, útiles y menaje propios del área de restaurante	157
1. Introducción	157
2. Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones	158
2.1. Mobiliario destinado al uso de clientes.....	158
2.2. Mobiliario destinado al servicio	160
3. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación y control característicos. Ubicación y distribución	162
3.1. Aparatos Eléctricos.....	162
3.2. Carros	164
3.3. Otros aparatos	166
3.4. Vajilla o loza	167
3.5. Cristalería.....	168
3.6. Cubertería	171
3.7. Lencería	173
3.8. Otros utensilios	176
4. Aplicación de normas de mantenimiento de uso, control y prevención de accidentes	179
Actividades	182

Capítulo 4. Desarrollo del preservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas ...	185
1. Introducción	185
2. Proceso y secuencia de operaciones más importantes	186
3. Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías	189
4. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material según tipo de servicio	192
4.1. Formalización de la documentación necesaria	194
5. Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas ...	197
5.1. Repaso y preparación del material de servicio	198
5.2. Montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo	199
5.3. Montaje y disposición de mesas y de elementos decorativos y de ambientación según tipo y modalidad de servicio.....	200
5.4. Montaje de servicios tipo bufé, autoservicio o análogos.....	205
Actividades	209

UNIDAD FORMATIVA 3. Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante

Capítulo 1. Servicio de alimentos y bebidas y atención al cliente en restauración ..	215
1. Introducción	215
2. Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica	216
3. Aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesa de desayunos, almuerzos y cenas	221
3.1. Desayunos.....	224
3.2. Almuerzos y cenas.....	226
4. El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones	230
4.1. Sistemas de servicio y su problemática. Tendencias clásicas y actuales	231
4.2. Minibares	232
5. Características específicas de los servicios tipo bufé y servicios a colectividades.....	233
6. Formalización de comandas sencillas	235
6.1. Personal encargado de tomar la comanda.....	237
6.2. Momento de toma de comanda.....	238
6.3. Situaciones imprevistas/vocabulario	243

7. Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente.....	244
7.1. Normas de atención al cliente	245
7.2. Máximas en el trato de clientes en hostelería	248
8. Aplicación de modalidades sencillas de facturación y cobro	249
8.1. Documentos que intervienen	250
8.2. Sistemas de cobro. Contado y crédito	251
Actividades	253
Capítulo 2. Realización de tareas posteriores al servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas.....	257
1. Introducción	257
2. Tipos y modalidades de postservicio	257
2.1. Recogida del servicio	261
3. Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad ..	265
3.1. Servicio de café e infusiones	265
3.2. Servicio de licores	267
Actividades	270
Capítulo 3. Participación en la mejora de la calidad	273
1. Introducción	273
2. Aseguramiento de la calidad	274
3. Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos	277
3.1. Situaciones de emergencia: medios de seguridad para prevenir riesgos a personas	281
Actividades	283
Bibliografía	287

CAPÍTULO

Introdutorio **El certificado de profesionalidad**

I. Identificación del Certificado de Profesionalidad

a) **Denominación:** Operaciones básicas de restaurante y bar.

b) **Código:** HOTR0208

c) **Familia Profesional:** Hostelería y turismo

d) **Nivel de cualificación profesional:** 1

e) **Cualificación profesional de referencia:**

HOT092_1 Operaciones básicas de restaurante y bar (RD 295/2004 de 20 de febrero).

f) **Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:**

- UC0257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas.
- UC0258_1: Ejecutar operaciones básicas de aprovisionamiento, y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas.

g) **Competencia general:**

Asistir en el servicio y preparar y presentar bebidas sencillas y comidas rápidas, ejecutando y aplicando operaciones, técnicas y normas básicas de manipulación, preparación y conservación de alimentos y bebidas.

h) **Entorno Profesional:**

- **Ámbito profesional:**

Desarrolla su actividad profesional, como auxiliar o ayudante, tanto en grandes como en medianas y pequeñas empresas de restauración, bares y cafeterías. En los pequeños establecimientos puede desarrollar su actividad con cierta autonomía.

– Sectores productivos:

Esta cualificación se ubica, principalmente, en sectores y subsectores productivos y de prestación de servicios en los que se desarrollan procesos de elaboración y servicio de alimentos y bebidas, como sería el sector de hostelería y, en su marco, los subsectores de hotelería y restauración (tradicional, evolutiva y colectiva).

– Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

- * Ayudante de camarero.
- * Ayudante de bar.
- * Ayudante de economato.
- * Auxiliar de colectividades.
- * Empleado de pequeño establecimiento de restauración.
- * Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:
- * Carné de manipulación de alimentos exigido por la Administración competente.

i) Duración de la formación asociada: 290 horas

Relación de módulos formativos y de unidades formativas:

- MF0257_1: Servicio básico de restaurante-bar (120 horas).
 - * UF0053: Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (30 horas).
 - * UF0058: Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio (30 horas).
 - * UF0059: Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante (60 horas).
- MF0258_1: Aprovisionamiento, bebidas y comidas rápidas (120 horas).
 - * UF0053: Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración (30 horas).
 - * UF0060: Aprovisionamiento y almacenaje de alimentos y bebidas en el bar (30 horas).
 - * UF0061: Preparación y servicio de bebidas y comidas rápidas en el bar (60 horas).
- MP0015: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Operaciones básicas de restaurante y bar (80 horas).

II. Perfil profesional del Certificado de Profesionalidad

Unidad de competencia: 1

Denominación: ASISTIR EN EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Nivel: 1

Código: UC0257_1

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar las diferentes operaciones de limpieza, puesta a punto de equipos, útiles y menaje de trabajo propios del restaurante, respetando las normas higiénico-sanitarias y las instrucciones recibidas.

- CR1.1 Las superficies, equipos y utillajes se limpian y ponen a punto, usando la ropa de trabajo establecida.
- CR1.2 Las instrucciones de seguridad, uso y manipulación de productos utilizados en la limpieza y puesta a punto se cumplen, teniendo en cuenta su posible toxicidad y contaminación medioambiental.
- CR1.3 Las instrucciones relativas al mantenimiento se interpretan y aplican correctamente, permitiendo de esta manera la conservación y cuidado de los equipos y útiles.
- CR1.4 Las disfunciones y anomalías observadas se comunican con prontitud a la persona adecuada.

RP2: Colaborar en el montaje de mesas y elementos de apoyo, así como en la decoración y ambientación de la zona de consumo de alimentos y bebidas, de acuerdo con las normas básicas del establecimiento e instrucciones recibidas.

- CR2.1 En el montaje de las diferentes zonas de consumo de alimentos y bebidas se colabora, siguiendo órdenes de servicio del día o procedimientos que las sustituyan, y ejecutando:
 - * El alineado y equilibrado mesas.
 - * El repaso del material para el montaje.
 - * El montaje de mesas.
 - * El montaje de aparadores.
 - * La revisión y puesta en marcha de equipos.
 - * La preparación del pequeño material.
 - * La revisión de cartas y menús.

- CR2.2 En la decoración y ambientación de las zonas del consumo de alimentos y bebidas se colabora, siguiendo instrucciones precisas del responsable, en:
 - * La colocación de elementos decorativos en los lugares indicados.
 - * El mantenimiento de plantas y flores.
 - * El encendido y mantenimiento de la iluminación idónea.
 - * La selección de la ambientación musical.
 - * El control de volumen de la música.
 - * El control del ambiente térmico previsto.

RP3: Colaborar en el servicio de alimentos y bebidas de acuerdo con instrucciones recibidas y realizar dicho servicio con autonomía en determinadas fórmulas de restauración.

- CR3.1 En la verificación de la comanda antes de servir, se comprueba que los productos preparados se corresponden con la solicitud de los clientes.
- CR3.2 El desarrollo del servicio de alimentos y bebidas se realiza o se colabora en él teniendo en cuenta:
 - * Las instrucciones recibidas.
 - * Las normas operativas del establecimiento.
 - * La fórmula de restauración.
 - * Los medios de trabajo definidos en las normas básicas de servicio.
 - * El tipo de servicio.
 - * El desarrollo lógico del servicio.
 - * Las normas elementales de protocolo en el servicio.
- CR3.3 El servicio de alimentos y bebidas se realiza o se colabora en él:
 - * Procurando en todo momento su realización con la máxima rapidez y eficacia.
 - * Tramitando las comandas a partir de las instrucciones recibidas.
 - * Asegurándose de que los alimentos y bebidas servidos se corresponden con la solicitud del cliente.
 - * Mostrando una correcta actitud de servicio.
 - * Aplicando técnicas simples de servicio emplatado y servicio de fuente a plato.

- * Transportando los alimentos de la cocina al comedor en la forma y momento adecuados.
- * Transportando el material "desbarasado" al office con rapidez y eficacia.
- CR3.4 Las contingencias no previstas en el proceso se comunican inmediatamente al superior jerárquico y, en caso de ausencia de éste, se adoptan medidas correctoras sencillas.
- CR3.5 Ante rupturas y anomalías generadas durante el proceso se actúa, en el marco de su responsabilidad, en el mínimo plazo de tiempo, informando de ello a sus superiores y minimizando en lo posible los costes y perjuicios que se deriven.
- CR3.6 Se participa en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

RP4: Realizar operaciones de post-servicio de acuerdo con las instrucciones recibidas.

- CR4.1 El almacenamiento y reposición de alimentos y bebidas para el siguiente servicio se realiza según instrucciones y teniendo en cuenta:
 - * Las normas operativas del establecimiento.
 - * El tipo de envasado.
 - * Las características de conservación.
 - * Las necesidades del servicio.
 - * El momento de utilización.
- CR4.2 La adecuación y reposición de material para el siguiente servicio se realiza según instrucciones y teniendo en cuenta:
 - * Las normas operativas del establecimiento.
 - * La distribución de la zona según previsiones y reservas.
 - * La ventilación del local.
 - * El repaso de las instalaciones, especialmente suelos y sillas.
 - * El cambio de mantelería.
 - * La supervisión y desconexión de los equipos de servicio.
 - * El cierre del local.
- CR4.3 Las operaciones de fin de servicio se realizan según las normas operativas del establecimiento, teniendo en cuenta:
 - * La limpieza y desinfección de útiles y equipos.
 - * Los desbarasados.

- * El traslado de material.
- * La recogida de lencería.
- * La ventilación del local.
- * La desconexión de máquinas y el mantenimiento preventivo.
- * El cierre de la instalación.

III. Formación del Certificado de Profesionalidad

MÓDULO FORMATIVO 1

Denominación: SERVICIO BÁSICO DE RESTAURANTE-BAR

Código: MF0257_1

Nivel de cualificación profesional: 1

Asociado a la unidad de competencia:

UC0257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas.

Duración: 120 horas

UNIDAD FORMATIVA 1

Denominación: APLICACIÓN DE NORMAS Y CONDICIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS EN RESTAURACIÓN

Código: UF0053

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 en lo referido al cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias.

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Analizar y aplicar las normas y condiciones higiénico-sanitarias referidas a las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas, para evitar riesgos de toxiinfecciones alimentarias y contaminación ambiental.
- CE1.1 Identificar e interpretar las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con instalaciones, locales, utillaje y manipulación de alimentos.
- CE1.2 Clasificar e interpretar el etiquetado de productos y útiles de limpieza más comunes, de acuerdo con sus aplicaciones, describiendo propiedades, ventajas, modos de utilización y respeto al medioambiente.

- CE1.3 Identificar los productos y útiles de limpieza autorizados y usar los adecuados en cada caso, atendiendo a las características de las unidades de producción o servicio de alimentos y bebidas.
- CE1.4 Clasificar y explicar los riesgos y toxiinfecciones alimentarias más comunes, identificando sus posibles causas.
- CE1.5 Cumplir las normas higiénico-sanitarias y aplicar correctamente los métodos de limpieza y orden al operar con equipos, máquinas, útiles y géneros y al limpiar las instalaciones.

UNIDAD FORMATIVA 2

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

Código: UF0058

Duración: 30 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP1 excepto en lo referido al cumplimiento de normas y condiciones higiénico-sanitarias y con la RP2.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar los equipos, máquinas, útiles y herramientas que conforman la dotación básica del área de restaurante, de acuerdo con sus aplicaciones y en función de su rendimiento óptimo.

- CE1.1 Identificar herramientas, útiles y menaje, así como los elementos que conforman los equipos y maquinaria del departamento de restaurante, describiendo:
 - * Funciones.
 - * Normas de utilización.
 - * Resultados cuantitativos y cualitativos que se obtienen.
 - * Riesgos asociados a su manipulación.
 - * Mantenimiento de uso necesario.
- CE1.2 Seleccionar los útiles, menaje, herramientas, equipos y maquinaria idóneos en función de tipo y volumen de servicio.
- CE1.3 Efectuar el mantenimiento de uso de acuerdo con instrucciones recibidas, verificando su puesta a punto mediante pruebas sencillas.
- CE1.4 Aplicar normas de utilización de equipos, máquinas, útiles y menaje de restaurante siguiendo los procedimientos establecidos, para evitar riesgos y obtener resultados predeterminados.

C2: Asistir en el proceso de preservicio y realizar las operaciones sencillas propias del mismo para adecuar los locales y equipos para el posterior servicio de alimentos y bebidas.

- CE2.1 Identificar los utensilios e instrumentos comúnmente utilizados en el servicio.
- CE2.2 Realizar las diferentes operaciones de limpieza, puesta a punto y mantenimiento de útiles, máquinas, menaje y mobiliario de la zona de consumo de alimentos y bebidas.
- CE2.3 Realizar o asistir en las operaciones de montaje de mesas, elementos de apoyo, utensilios e instrumentos, de tal manera que la instalación esté en perfectas condiciones para desarrollar los distintos tipos de servicio.
- CE2.4 Ayudar en el montaje de los servicios tipo bufé, autoservicio o análogos, incorporando las elaboraciones culinarias en el orden y lugar determinados por las instrucciones preestablecidas, para obtener los niveles de calidad predeterminados.
- CE2.5 Detectar las disfunciones o anomalías observadas e informar con prontitud a la persona adecuada.

UNIDAD FORMATIVA 3

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

Código: UF0059

Duración: 60 horas

Referente de competencia: Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y con la RP4.

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Realizar tareas sencillas de servicio de alimentos, bebidas y complementos, utilizando técnicas simples en función de la fórmula de restauración y tipo de servicio y atendiendo debidamente al cliente.

- CE1.1 Identificar las diferentes técnicas de servicio y aplicar las más sencillas y de uso común.
- CE1.2 Seleccionar y usar los útiles e instrumentos necesarios para el servicio.
- CE1.3 Ejecutar operaciones de servicio de comidas y bebidas:
 - * De acuerdo con las instrucciones definidas.
 - * Con rapidez y eficacia.
 - * Con la pulcritud, estilo y elegancia requeridos en el proceso.

- CE1.4 Interpretar y cumplir las instrucciones de trabajo y responsabilizarse en las tareas encomendadas.
- CE1.5 Aplicar en todo momento las técnicas de atención al cliente que resulten adecuadas.
- CE1.6 Aplicar, en su caso, modalidades de facturación y cobro sencillas.
- CE1.7 Participar en la mejora de la calidad durante todo el proceso.

C2: Colaborar en el proceso de cierre de las áreas de consumo de alimentos y bebidas, aplicando instrucciones definidas y normas de seguridad correspondientes.

- CE2.1 Diferenciar los tipos de postservicio habituales, describiendo sus etapas básicas.
- CE2.2 Identificar y colaborar en las tareas habituales de trabajo que se desarrollan para el cierre de áreas de consumo de alimentos y bebidas, tanto en lo que se refiere a su preparación para otro servicio como a la finalización de la jornada, teniendo en cuenta las normas de seguridad.
- CE2.3 Identificar necesidades de géneros que han de ser solicitados para reponer existencias de bebidas y de complementos.
- CE2.4 Identificar las operaciones de limpieza del local, mobiliario y equipos, y los procedimientos, utensilios y productos necesarios, teniendo en cuenta las normas higiénico-sanitarias.
- CE2.5 Colaborar en los procesos de trabajo de preparación para otro servicio o de finalización de jornada, de acuerdo con instrucciones definidas y aplicando las normas de seguridad.
- CE2.6 Formalizar y distribuir las comunicaciones relativas a reposición de géneros y material y posibles averías, anomalías o incidencias.

Unidad formativa 1

Aplicación de normas y condiciones higiénico-sanitarias en restauración

CAPÍTULO

1

Aplicación de normas y condiciones de seguridad en las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas

Contenidos

- ◆ Introducción
- ◆ Condiciones específicas de seguridad
- ◆ Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales e instalaciones característicos de las unidades de producción y servicios de alimentos y bebidas
- ◆ Condiciones específicas de seguridad que deben reunir el mobiliario, equipos, maquinaria y el pequeño material característico de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas.
- ◆ Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad

1. Introducción

En cualquier actividad empresarial, la seguridad e higiene en el trabajo es un aspecto muy importante de lo que se deriva una gran preocupación de administración, sindicatos y asociaciones de consumo y usuarios, etc. Pero aún resulta más transcendente en el campo de la hostelería, debido a los siguientes factores:

- En restauración, cualquier accidente o eventualidad puede repercutir tanto en el cliente como en el empleado.
- El servicio de alimentos y bebida conlleva potenciales riesgos de intoxicación alimentaria que repercute sobre grandes colectivos (clientela).

- Las empresas de restauración se dirigen al público en general, por lo que la masificación de clientes en locales de estas características es frecuente. Cualquier efecto del accidente o eventualidad se multiplica.
- El empleado realiza su jornada laboral en unas instalaciones dotadas de máquinas, equipos o útiles que son peligrosos y conllevan riesgos de electricidad, de gases, cortes, quemaduras... como los hornos, cocinas, cuchillos, cuadros eléctricos, conductos de gas, etc.

Las diferentes administraciones competentes en esta materia aplican sus leyes de dos formas: por vía normativa y por vía inspectora/sancionadora.

A continuación, veremos en los siguientes preguntas, el entramado normativo vigente referente a las condiciones de apartados locales y equipos, y las diferentes situaciones de emergencia y medidas preventivas a aplicar.



2. Condiciones específicas de seguridad

Para garantizar la seguridad sanitaria del establecimiento de restauración es imprescindible la limpieza de todo lo que rodea a la recepción, almacenamiento, manipulación, transporte (si existe, en caso de catering) y servicio de alimentos. Hay que tener en cuenta que la contaminación se puede producir en cualquiera de las fases.

Es necesaria una higiene escrupulosa en instalaciones, equipos, mobiliario y útiles para la prevención de las temidas toxiinfecciones alimentarias, considerando que la mayoría de las toxiinfecciones que se dan en España se producen por la falta de higiene y limpieza o bien de los manipuladores o bien de los locales y utensilios.

Una de las normas más importantes a tener en cuenta será la calidad sanitaria e higiénica de las elaboraciones culinarias ofertadas, es decir, que la capacidad de los alimentos que componen estos platos no suponga ningún riesgo para la salud del consumidor, y no contengan microorganismos patógenos.

Para ello estudiaremos por separado cada uno de los elementos que componen una empresa de restauración, distinguiendo las distintas condiciones de seguridad que deben reunir los locales e instalaciones, equipos, maquinaria y pequeño material característico.

Recuerda que...

Es necesaria una higiene escrupulosa en instalaciones, equipos, mobiliario y útiles para la prevención de las temidas toxoinfecciones alimentarias.

3. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir los locales e instalaciones característicos de las unidades de producción y servicios de alimentos y bebidas

3.1. Introducción. Marco Normativo en la UE

La incorporación de nuevos países a la Unión Europea, y la expansión del comercio entre los mismos ha incrementado el riesgo microbiológico y químico de los alimentos. Por garantizar la seguridad del consumidor, se ha hecho necesario en los últimos años el establecimiento de una serie de normas de higiene para todos los productos alimenticios, con el fin de consolidar, actualizar y simplificar las normas ya existentes en los países miembros. El objetivo es crear un marco jurídico más seguro, y de aplicación más sencilla para toda la Unión Europea, que se estructura en una serie de Reglamentos:

- Las normas revisadas se estructuran bajo un marco común que es el **Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril**, relativo a la higiene de los productos alimenticios, que establece con carácter general un planteamiento integrado para garantizar la seguridad alimentaria desde el lugar de producción primaria hasta su puesta en el mercado o exportación.
- Como se han observado con frecuencia riesgos microbiológicos y químicos en los productos de origen animal, se complementa la norma con el **Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril**, por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal.

El Reglamento 853/2004 no es de aplicación a la producción primaria para uso doméstico privado ni a la preparación, manipulación o

almacenamiento de alimentos para consumo doméstico privado, así como tampoco a aquellas situaciones en que la empresa alimentaria suministra directamente, en pequeñas cantidades, productos primarios o determinados tipos de carne al consumidor final o a un establecimiento local de venta al por menor.

Al operador de un matadero se le va a exigir, según la norma, que solicite, reciba, verifique e intervenga en la información sobre la cadena alimentaria en relación con todos los animales, excepto la caza silvestre. Esto será comprobado por la Autoridad Competente.

- El **Reglamento (CE) 854/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril**, establece normas específicas para la organización de controles oficiales de los productos de origen animal destinados al consumo humano, y se ocupa de los aspectos específicos asociados a esos productos, a la hora de aplicar el **Reglamento (CE) 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril**, sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales.

Posteriormente, estas normas se completan con otras:

- El Reglamento (CE) n.º 2073/2005 de la Comisión, de 15 de noviembre, relativo a los criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios, modificado por el Reglamento (CE) n.º 1441/2007 de la Comisión, de 5 de diciembre.
- El Reglamento (CE) n.º 2074/2005 de la Comisión, de 5 de diciembre, por el que se establecen medidas de aplicación para determinados productos con arreglo a lo dispuesto en los Reglamentos de 2004. Esta norma fue modificada posteriormente:
 - * Por el Reglamento (CE) n.º 1244/2007 de la Comisión, de 24 de octubre, por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2074/2005 en lo que respecta a las medidas de aplicación para determinados productos de origen animal destinados al consumo humano y se establecen normas específicas para los controles oficiales de inspección de la carne.
 - * En lo que respecta a los valores límite de nitrógeno básico volátil total (NBVT) por el Reglamento (CE) n.º 1022/2008 de la Comisión, de 17 de octubre.
 - * En lo relativo a los requisitos de certificación para la importación de productos de pesca, moluscos, bivalvos, equinodermos, tunicados y gasterópodos marinos vivos destinados al consumo humano por el Reglamento (CE) n.º 1250/2008 de la Comisión, de 12 de diciembre.

Todas estas normas constituyen el denominado "*paquete de higiene*", y es de aplicación en todos los países miembros de la Unión Europea desde el 1 de enero de 2006.

Al tomar forma jurídica de Reglamento, los estados miembros no necesitan incorporarlo dentro de su marco jurídico nacional. De esta manera se evitan las interpretaciones diferentes, y se consigue la igualdad de aplicación y actuación en todos los territorios.

Con el fin de clarificar el marco regulador, se aprueba la **Directiva 2004/41/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril**. Para que el nuevo marco normativo sustituya al anterior, quedan derogadas determinadas directivas europeas que establecían las condiciones de higiene de los productos alimenticios y las condiciones sanitarias para la producción y comercialización de determinados productos de origen animal destinados al consumo humano.

Teniendo en cuenta la dificultad de aplicación del nuevo reglamento, se prevé un periodo de transición de cuatro años, en el que podrán aplicarse gradualmente los requisitos establecidos.

Para facilitar la aplicación de la normativa europea en España, se aprueba el **Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo**, mediante la que se deroga las disposiciones anteriormente vigentes en este país.



3.2. Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo, por el que se regulan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios

Se entiende por **Autoridad Competente**, "el Ministerio de Sanidad y Consumo y el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación (actualmente, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente) para el establecimiento de los requisitos básicos en materia de control e higiene alimentaria, intercambios con países terceros y comunicaciones con los restantes Estados miembros y la Comisión Europea, y los órganos que determinen las comunidades autónomas y las Ciudades de Ceuta y Melilla para el desarrollo y ejecución de las normas básicas estatales e intercambios nacionales y comunitarios."

Se define **importación** como el despacho a libre práctica de alimentos o la intención de despachar a libre práctica alimentos, en uno de los territorios que forman parte de la Unión Europea.

- **Condiciones generales** para la autorización del suministro directo por parte del productor, de pequeñas cantidades de productos primarios al consumidor final o a establecimientos locales de venta al por menor que suministran directamente al consumidor final, excepto:

- a) Leche cruda.
- b) Moluscos bivalvos vivos.
- c) Productos para los que así lo determine su normativa específica.

Los productores y exportadores deberán identificar a cualquier establecimiento al que hayan suministrado un producto primario y el productor que se lo haya suministrado, si se lo solicita la Autoridad Competente.

Se permite a los establecimientos de venta al por menor, que suministren sus productos a establecimientos de comida preparada autorizados, siempre que:

- a) El suministrador disponga de instalaciones y equipos adecuados y proporcionales para la obtención higiénica de su volumen de producción;
- b) No suministren a establecimientos sujetos a inspección en el Registro general sanitario de alimentos;
- c) Su distribución se realice entro del ámbito del municipio donde esté ubicado el establecimiento o bien en la unidad sanitaria local o zona de salud que se defina.

– **Sacrificio de animales para consumo humano y comercio de carnes.**

Las carnes procedentes de aves de corral y lagomorfos sólo se podrán destinar al consumo doméstico privado, con excepción de las aves destinadas a la producción de foie-gras.

La autoridad competente podrá autorizar:

- a) Sacrificio de las especies porcina y equina para consumo doméstico privado, siempre que se someta a análisis de detección de triquina.
- b) Suministro directo por parte de los cazadores de pequeñas cantidades de caza silvestre al consumidor final o a establecimientos locales de venta al por menor que suministran directamente al consumidor final. En especies sensibles se hará análisis de detección de triquina.
- c) Sacrificio de rumiantes para consumo doméstico privado.

La carne de ungulados domésticos sacrificados de manera urgente deberá presentar marcado de inspección veterinaria a tinta o fuego con forma rectangular, y en su interior el número de autorización del establecimiento y la mención "local". La venta directa al consumidor vinal o a establecimiento de venta al por menor se hará en el mismo municipio o unidad sanitaria local.

Los envases destinados al consumidor final que contengan carne picada, o preparados de carne separada mecánicamente, llevarán un rótulo en el que se indique que los productos han de cocinarse antes de su consumo.

– **Condiciones específicas con respecto a la leche y los productos lácteos en el ámbito territorial español.**

El Reglamento europeo dice que la leche cruda procedentes de animales tiene que cumplir lo siguiente:

- * Con respecto a la brucelosis: la leche cruda podrá proceder de vacas o búfalas que procedan de un rebaño, animales de la especie ovina o caprina perteneciente a una explotación declarada e indemne de brucelosis, o de otras especies pertenecientes a rebaños inspeccionados periódicamente.
- * Con respecto a la tuberculosis: la leche cruda debe proceder de vacas o búfalas que procedan de un rebaño, o de otras hembras de rebaños periódicamente inspeccionados.
- * Si se mantienen juntos ganado caprino y vacuno, el caprino deberá ser sometido a una inspección y a un control antituberculoso.

La leche cruda procedente de animales que no cumplan estos requisitos, podrá utilizarse en los siguientes casos:

- * Leche procedente de vacas y búfalas que no den positivo en las pruebas de brucelosis o tuberculosis y no presentes síntomas de esas enfermedades, sometida a un tratamiento térmico adecuado.
- * La leche procedente de las especies ovina o caprina que no den positivo en las pruebas de brucelosis, o hayan sido vacunadas, y no presenten síntomas, deberá destinarse a elaboración de queso con un periodo de maduración de al menos 60 días, con tratamiento térmico adecuado.
- * Leche procedente de otras especies, que no den positivo en las pruebas de tuberculosis ni brucelosis, ni presenten síntomas, pero pertenezcan a un rebaño en el que se hayan detectado estas enfermedades, deberá ser sometida a tratamiento que garantice su inocuidad.

Con la entrada en vigor del RD 640/2006, de 26 de mayo, quedan derogadas las disposiciones anteriores en materia de higiene alimentaria, pero se determina la vigencia temporal de las normas de desarrollo o aplicación de dichas disposiciones, siempre que no resulten contrarias a las normas de Derecho comunitario europeo aplicables, hasta tanto se apruebe normativa comunitaria específica.

Sabías que...?

Las zonas de elaboración, manipulación y envasado de comidas preparadas dispondrán, cuando sea necesario, de lavamanos de accionamiento no manual.

3.3. Locales e instalaciones

El Real Decreto 486/1997 define lugares de trabajo como "las áreas del centro de trabajo edificadas o no en la que los trabajadores permanecen o en las que pueden acceder en razón de su trabajo".

Unas buenas condiciones en las instalaciones y locales refuerzan la seguridad e higiene tanto de los empleados como de la clientela. Los puntos más significativos a tener en cuenta para que el local reúna las condiciones necesarias se indican a continuación:

- Todos los locales destinados a comedores o a la manipulación de alimentos a consumir en ellos, como establece la Reglamentación Técnico-Sanitaria de comedores colectivos del año 1983, estarán convenientemente diferenciados y debidamente aislados de otros ajenos a sus cometidos específicos.
- Los edificios donde estén ubicadas las instalaciones de restauración deben ser de construcción firme y segura, para evitar riesgos de desplome por agentes atmosféricos. El proyecto de construcción debe

contar con garantías en cuanto a la cimentación, forjados, paredes, suelos, techos, etc.

- Existen determinados materiales idóneos para la construcción, acondicionamiento o reparación del local, de cara a posibles intoxicaciones o contaminaciones, por lo que deberán limpiarse eficazmente y no presentar deterioro alguno. Por ejemplo, para la cocina se deben utilizar suelos antideslizantes (evitar caídas) y de color claro (ver suciedad), para la sala no hay obligación ninguna, sino que es la definición del producto hostelero la que determinará –por motivos ornamentales o de insonorización– uno u otro tipo: alfombras, moquetas, madera, gres, mármol... los suelos no deben ser barridos en seco, ya que se levantaría polvo u otras materias contaminantes.
- Si el establecimiento se encuentra a una altura superior a la del suelo, o dispone de varios niveles, las escaleras tendrán como mínimo 900 mm de ancho, inclinación entre 20 y 45º y peldaños de una altura mínima de 230 mm y altura entre 130-200mm.
- Los pasillos del establecimiento han de tener como mínimo 1200 mm si son principales y 1000 mm si son secundarios. Esto facilita la evacuación en caso de emergencia.
- Entre las instalaciones de cocina y sala debe existir un perfecto aislamiento que impida el paso de ruidos y olores, las puertas de conexión han de ser batientes, con dos hojas de 800 mm de ancho, protección inferior de acero inoxidable para poder ser abiertas con el pie, y una ventana superior para ver si hay alguna persona por el otro lado.



- La Reglamentación Técnico-Sanitaria del año 1977 es la que regula la normativa de las instalaciones de calefacción, climatización, agua caliente, electricidad y gas. La instalación eléctrica y de gas no deben

entrañar ningún tipo de riesgo de incendio o explosión, si se sigue la normativa en su construcción.

Los radiadores expuestos en la sala se integraran en armarios o pared o al menos no se pondrán cerca de las mesas, otro tipo de mobiliario o cortinas, con el fin de impedir quemaduras o riesgos de incendio.

- La altura debe estar comprendida entre 3 y 4 metros, huyendo de techos excesivamente altos por su complicación en la limpieza, utilizando pinturas adecuadas, impermeables al vapor y adecuada a los humos (por si se realizan servicios a la vista del cliente). Los techos deben disponer de materiales que insonoricen sin olvidar sus cualidades contra incendios.
- La iluminación debe garantizar en las zonas de servicio unos 400 lux para:
 - * Garantizar la limpieza del local y sus instalaciones.
 - * Comprobar que los alimentos sean de buena calidad y no contengan cuerpos extraños.
 - * La buena ejecución de las operaciones de mise en place y servicio de los alimentos y bebidas, asegurando las condiciones de prestación del servicio y facilitando el trabajo físico y mental del trabajador.
 - * Disminuir los excesivos contrastes luminosos y los peligros que estos pueden conllevar.
- Los locales deben disponer obligatoriamente de un alumbrado de emergencia según la ley. Las instalaciones eléctricas se dividirán en sectores y cuadros de seguridad con control automático, aislamientos y toma de tierra.
- La ventilación del local, ya sea directa o artificial, debe garantizar la constante renovación del aire respirable. Se recomienda que el suministro de aire renovado y limpio por hora y persona en el establecimiento sea de unos 20 metros cúbicos.

4. Condiciones específicas de seguridad que deben reunir el mobiliario, equipos, maquinaria y el pequeño material característico de las unidades de producción y servicio de alimentos y bebidas

El artículo 41 de la Ley 31/95 sobre Prevención de Riesgos Laborales establece las obligaciones que tienen los fabricantes y suministradores de

maquinaria, en la que obliga a estos a asegurar que sus productos no constituyan una fuente de peligro para los trabajadores, debiendo aportar también información sobre el correcto uso, mantenimiento y medidas preventivas, riesgos derivados de su uso normal y riesgos por mala manipulación o uso inadecuado de los trabajadores, todo ello en términos que resulten comprensibles.

Toda la maquinaria y los útiles se construirán de conformidad con la Reglamentación Técnico-Sanitaria del año 1977; esto quiere decir que su construcción ha de facilitar su completa limpieza y desinfección, y ha de llevarse a cabo con materiales inocuos y que no puedan transmitir a los alimentos propiedades nocivas o que varíen sus propiedades o características organolépticas. También establece que:

- Las superficies deben ser impermeables, atóxicas y resistentes a la corrosión. Se vigilará su estado de conservación sustituyendo las superficies cuando pierdan las cualidades requeridas para su uso.
- Después de cada jornada de trabajo, o antes si fuera necesario, se procederá a la limpieza y desinfección de todos los útiles empleados en el servicio y que hayan estado en contacto con alimentos. Los útiles que no se usen a diario, serán lavados y desinfectados antes de usarse.
- Debe dejarse una distancia de 1 a 1,5 m de espacio, según el tipo de servicio, entre mesas, por razones de comodidad para el comensal, y seguridad para el personal. Esta distancia aumentará a 2 m entre mobiliario (aparadores, guerdón...) y las mesas de los clientes.
- En el office, cuando se manipulen productos químicos de limpieza, hay que usar guantes y delantal protectores, para evitar quemaduras.
- Toda la maquinaria se someterá a revisiones periódicas por seguridad de los manipuladores y de los clientes del establecimiento. Si existieran ascensores y montacargas serán revisiones a destacar.
- En la barra y sala, todos los equipos técnicos deben ser desmontados y limpiados cuidadosamente, por su continuo uso y la cantidad de restos que dejan tras su uso, como por ejemplo las cafeteras, termos de leche, batidoras, exprimidores...
- La decoración del local no debe de ser excesiva, y se recomienda que sea de fácil limpieza y no entrañe riesgos de accidentes.
- El utillaje de servicios debe de ser de buena calidad evitando materiales peligrosos en su composición como deficientes baños de plata, cristal mal vidriado, cobre... El material que se encuentre con desperfectos, grietas o ranuras debe ser desechado y sustituido por material nuevo para que no sean focos de toxiinfecciones o microorganismos patógenos.

Recuerda que...

Toda la maquinaria y útiles se construirán de manera que se facilite su completa limpieza y desinfección, y ha de realizarse con materiales inocuos y que no puedan transmitir a los alimentos propiedades nocivas o que varíen sus propiedades o características organolépticas.

5. Identificación y aplicación de las normas específicas de seguridad

La prevención de riesgos laborales es un tema que no solo incumbe al empresario, sino también a la administración pública en área de la defensa de unos intereses generales que representa. Así recibiremos como empresarios una serie de normas de obligado cumplimiento de las diferentes administraciones territoriales (UE, Ministerio de Sanidad, Administración Turística, Comunidades Autónomas, Ayuntamientos...) con el fin de que los clientes o usuarios, disfruten de una seguridad física y jurídica.

Las materias reguladas son muy heterogéneas: normas técnico-sanitarias (locales, equipos, materias primas...); reglamentos policiales (instalaciones, aforos, horarios...); ordenaciones de restaurantes, cafeterías, hoteles o restauración diferida, imponiendo condiciones de construcción, manipulación de los alimentos, seguridad contra incendios, etc.

Es decir, cada Administración se encarga de unas normativas:

- Órdenes del año 1965: ordenación de Restaurantes y Cafeterías respectivamente.
- Real Decreto del año 1983: Reglamento de Manipuladores de alimentos.
- Recomendación de la UE en el año 1986: Seguridad en los hoteles existentes contra los riesgos de incendios.
- Ley del año 1995: Prevención de riesgos laborales, en cuya ley el Artículo 20 dice:

"El empresario, teniendo en cuenta el tamaño y la actividad de la empresa, así como la posible presencia de personas ajenas a la misma, deberá analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de trabajadores, designando para ello al personal encargado de poner en práctica estas medidas y comprobando periódicamente, en su caso, su correcto funcionamiento. El citado personal deberá poseer la formación necesaria, ser suficiente en número y disponer del material adecuado..."

Sabías que...?

En hostelería, seguridad se entiende como la ausencia de peligros, daños o riesgos de las personas, no debe ser un concepto teórico, debe implantarse en todos los procesos y tareas que se ejecutan en el establecimiento.

La prevención queda definida como el conjunto de medidas adoptadas o previstas en todos los procesos de la actividad de la empresa, con el fin de evitar o disminuir riesgos derivados del trabajo, en este caso la prestación del servicio de alimentos y bebidas.

Se entiende por medidas de emergencia aquellas acciones que, una vez analizadas las posibles eventualidades que puedan suceder en el establecimiento, serán necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de personas.

Las medidas de prevención en hostelería tienen bastante relevancia por los siguientes factores:

- Estos establecimientos son visitados diariamente por mucha clientela. El cliente que entra en nuestro establecimiento no es consciente de si dicho local posee medidas contra incendios, botiquín, o si la maquinaria y las instalaciones son revisadas periódicamente; la clientela ajena a los procesos productivos que allí se llevan a cabo, lo único que desea es un buen servicio y que el nivel calidad precio esté bien.



- La masiva afluencia de público aumenta la posibilidad de que se produzca cualquier eventualidad: infartos, hemorragias, mareos....
- De la clientela a las infraestructuras (instalaciones de luz, gas, calefacción...) y a la maquinaria (planchas, hornos, maquina de café...) existe una escasa distancia, susceptible de provocar algún tipo de accidente con repercusión tanto para el personal como para la clientela, como incendios, explosiones, cortes, etc.
- Los trabajos propios del sector (de pie mucho tiempo, cargar peso, continuo movimiento...) produce mayor siniestralidad entre los empleados: caídas, lesiones musculares.

5.1. Riesgos profesionales específicos

Riesgo significa la posibilidad de que los trabajadores se hagan daño como consecuencia de su trabajo.

Factores de riesgo: conjunto de fenómenos relacionados con el trabajo que afecta a la salud de los trabajadores deteriorándola, manifestándose en forma de accidente laboral, enfermedad profesional o común, y otros desequilibrios de salud.

A continuación estudiaremos los peligros más usuales que aparecen en el lugar de trabajo, consecuencias, medidas preventivas básicas asociadas a cada riesgo y la legislación que lo contiene.

- **Caídas del personal al mismo nivel**

* Definición:

Por pérdida de equilibrio produciendo caída, sin existir diferencia de altura entre el trabajador y el suelo. Ocurre por tropezón o desliz con elementos colocados en el tránsito del trabajador, o bien resbalón por sustancias derramadas, o por desperfectos del pavimento.

Es uno de los riesgos más frecuentes sufridos por los trabajadores durante los cortos desplazamientos en el lugar de trabajo.

* Consecuencias:

Pequeñas fracturas, lesiones musculoesqueléticas: heridas, contusiones, esguinces...

* Prevención:

Las zonas de paso han de estar siempre libres de obstáculos y en perfecto estado de limpieza. El suelo debe ser llano, liso y de material resistente, no resbaladizo y de fácil limpieza.

- * Legislación:

RD 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

- **Caídas de objetos desprendidos**

- * Definición:

Caída de una parte o de un todo (partes de material, trozos de cargas...) provocadas por una condición o circunstancia física no correcta.

- * Consecuencias:

Traumatismos de diferente consideración, luxaciones, fracturas...

- * Prevención:

Todos los elementos que constituyen la estructura, mecanismos, accesorios de aparatos, máquinas, instalaciones... han de ser de material sólido, bien construido y de resistencia adecuada al uso que se destina, quedando sólidamente ajustados a su base.

El almacenamiento de materiales se realizará en lugares específicos, delimitados y señalizados debidamente; estos lugares estarán en buen estado y deben tener una resistencia acorde a la carga.

Los almacenamientos verticales (botellas) estarán protegidos y dispondrán de medios de estabilidad y sujeción (separadores, cadenas, etc).

- * Legislación:

- RD 485/1997 sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- RD 773/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de Equipos de Protección Individual.

- **Caídas de objetos en manipulación**

- * Definición:

Circunstancia imprevista no deseada que se origina al caer un objeto durante su manipulación, ya sea con las manos o cualquier otro instrumento (carretilla).

- * Consecuencias:

Heridas, contusiones, pequeñas fracturas.

* **Prevención:**

Se deben utilizar equipos de seguridad individual adecuados (zapatos, guantes...).

No manipular objetos que entrañen riesgo por sus características físicas (superficies cortantes, formas inadecuadas) que no dispongan de un sistema adecuado de agarre.

* **Legislación:**

- RD 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- RD 487/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación de cargas que entrañen riesgos a los trabajadores.



- **Pisadas sobre objetos**

* **Definición:**

Acción de poner el pie encima de alguna cosa (herramientas, materiales, maquinaria, mobiliario...) considerándola una acción anormal dentro del proceso laboral.

* **Consecuencias:**

Heridas e infecciones.

* **Prevención:**

El puesto de trabajo debe disponer de espacio suficiente libre de obstáculos para realizar el trabajo con holgura y seguridad.

El espacio de trabajo debe estar equipado, bien ordenado, libre de objetos innecesarios o sobrantes, con unos hábitos de limpieza y orden establecidos.

- * Legislación:
 - RD 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
 - RD 773/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de Equipos de Protección Individual.

- Golpes o cortes con herramientas

- * Definición:

Los riesgos más habituales se producen por el uso de los cuchillos, manipulación de botellas, latas, y maquinas como peladoras, trituradoras, etc.
- * Consecuencias:

Heridas, contusiones, pequeñas fracturas
- * Prevención:

Usar herramientas inadecuadas según el trabajo, por ejemplo, abrir latas con un cuchillo como abrelatas.

La legislación obliga a que las herramientas estén construidas con materiales resistentes y que la unión de los elementos sea firme.

No usar herramientas en mal estado o defectuosas.
- * Legislación:

RD 1215/1997 por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.

- Choques y golpes contra objetos móviles o inmóviles

- * Definición:

Encuentro violento entre un trabajador con un objeto en movimiento o en reposo.
- * Consecuencias:

Heridas, contusiones, pequeñas fracturas.
- * Prevención:

La mayoría de los accidentes se dan por espacios desordenados o desorganizados. El orden y la limpieza son fundamentales para evitar riesgos provocados por los choques contra objetos.

- * Legislación:
RD 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.

- Incendios y explosiones

- * Definición:
Reacción química de combustión, por la asociación de los tres componentes necesarios para que se produzca el fuego:
 - Combustible: inflamable (madera, papel, aceite...).
 - Comburente: elemento necesario para que el combustible arda. El oxígeno del aire.
 - Fuente de ignición o calor: punto elevado de temperatura.
Puede ser provocado por manipulación de las cocinas e instalaciones eléctricas o descuidos.
- * Consecuencias:
Quemaduras, asfixia, riesgo grave para la vida.
- * Prevención:
Mantener orden y limpieza en las instalaciones, eliminando residuos o manchas de grasa.
Respetar las normas básicas de seguridad, extremar las precauciones en la manipulación y almacenamiento de productos inflamables según las especificaciones del fabricante.
Disponer de un plan de emergencia diseñado especialmente para nuestro centro de trabajo.
- * Legislación:
 - RD 486/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
 - RD 2177/1996, Normas Básicas de Edificación, condiciones de protección contra incendios en los edificios.

Estudiaremos más a fondo las siguientes medidas de emergencia: los primeros auxilios, la protección contra incendios y la evacuación de personas.

5.2. Primeros auxilios

Son los cuidados inmediatos al accidente en ausencia de personal médico cualificado. Estos cuidados son de vital importancia para evitar males mayores hasta que llegue el personal médico adecuado.

En hostelería el personal debe dominar las técnicas básicas y adecuadas a cada tipo de eventualidad, sobre todo a las más habituales.

Las normas básicas y generales que se deben seguir ante cualquier accidente son:

- Ante todo actuar con serenidad, seguridad, rapidez y tranquilidad.
- Localizar el centro médico más cercano.
 Todo establecimiento debería de contar con un listín telefónico con los números más importantes en caso de emergencias como hospitales, bomberos, policía... esta agenda debe ser actualizada y guardada siempre en el mismo sitio conocido por todos los empleados del centro.
- Mente fría y dar la primera atención a quien más lo necesite (no al que más grite, por ejemplo).
- No intentar mover al accidentado, a no ser que sea imprescindible, en cuyo caso lo colocaremos en posición de seguridad (recostado de un lateral).
- Si la víctima del accidente está consciente, animarle en cada momento, el apoyo moral en estas ocasiones es muy importante.
- No dar nada de beber y dar calor al herido con mantas por ejemplo.
- El establecimiento debe contar con un botiquín de urgencias que se revisará periódicamente y en el que como mínimo debe haber: alcohol de 96°, agua oxigenada, gasas, antisépticos, algodón, vendas, tijeras, pinzas, tiritas, esparadrapo, antihistamínicos, analgésicos, guantes, vaselina y bicarbonato sódico.

Los accidentes que necesitan de primeros auxilios en hostelería son innumerables; incluimos a continuación un cuadro con los accidentes más usuales, causas, método de actuación y prevención.

ACCIDENTE Y CAUSA	ACTUACIÓN	PREVENCIÓN
CAÍDAS: Suelo mojado o con materias deslizantes (restos), calzado inadecuado, choque, exceso de carga...	Dependiendo de la gravedad de la caída, si es fractura, corte, luxación, desmayo... En la mayoría de los casos proceder a inmovilizar la zona afectada.	Suelo antideslizante y constante limpieza de este. Calzado con suela de goma. No cargar excesivamente la bandeja. Mantener la concentración en la trayectoria del servicio para evitar a personas, especialmente a los niños, movimientos inesperados de sillas, etc.

.../...

.../...

<p>HERIDAS/CORTES: Por contacto con objetos cortantes, rotura de cristales, mal uso de la maquinaria, etc.</p>	<p>La primera acción a realizar es parar la hemorragia e impedir la infección: limpiando la herida con agua jabonosa, y taponar fuertemente la herida con gasas oxigenadas, utilizar antisépticos, poner vendaje impermeable o sutura.</p>	<p>Tener siempre ordenados los utensilios de trabajo, sobre todo cuchillos y tenedores. Desechar la vajilla rota o desconchada. En el office verter el utillaje de forma que se vean los objetos punzantes. Manejar los aparatos desenchufados. No usar joyas en el horario laboral para que no se enganchen y corten.</p>
<p>QUEMADURAS: Por contacto con líquidos calientes (agua, aceite...), superficies calientes (electrodomésticos, fuego,...) productos químicos, etc.</p>	<p>Según la gravedad de las quemaduras (1º, 2º, o 3º grado) Apagar con ropa o extintores el fuego, nunca con agua. Despejar la zona de los vestidos quemados, no reventar ampollas, limpiar la zona afectada, aplicar gasas esterilizadas.</p>	<p>Al acabar la jornada apagar toda la maquinaria posible. Con el uso de productos químicos, utilizar guantes. En el transporte de líquidos calientes poner mucha atención, no sobrecargarse y cuidado con los cliente. Concentración si se usa el rechaud.</p>
<p>LESIÓN MUSCULAR: Por cargas pesadas, posición inadecuada del cuerpo, sobreesfuerzo, muchas horas de pie, etc.</p>	<p>Para estas dolencias se aconseja reposo y analgésicos. Inmovilización si existiera luxación o esguince.</p>	<p>Evitar ante todo cargas pesadas, hacer el traslado en varias veces o ayudado por los compañeros. Ante posturas extremas, no forzar la columna u otras partes del cuerpo. Uso correcto de horarios, turnos, descansos, vacaciones, etc.</p>

.../...

.../...

<p>CLIENTELA: Eventualidades que les pueden ocurrir a los comensales en nuestro local, como hemorragias nasales, mareos o lipotimias, ataques o convulsiones, etc.</p>	<p>Hemorragias: taponar durante 3 minutos.</p> <p>Lipotimia o mareo: colocar al herido bocabajo y en un sitio aireado.</p> <p>Ataque con epilepsia: no dejar que el herido se muerda la lengua.</p> <p>Para otros casos más graves, masaje cardiaco y respiración artificial.</p>	<p>No está en nuestro poder preverlos.</p>
---	---	--

5.3. Protección contra incendios y evacuación de personas

En hostelería, el incendio, es uno de los riesgos con el que hay que convivir, a causa de la gran cantidad de fuentes de ignición (electricidad, gas, calentamiento de materiales...) y la afluencia de público.

La Administración obliga a las empresas del sector a cumplir una serie de normas de seguridad, para intentar reducir el riesgo al mínimo, como:

- Existen unas reglas básicas para la construcción de los establecimientos como vimos en el apartado Locales e instalaciones; además los locales deben contar con salidas de evacuación (una si el aforo es menor de 100pax, o menos de 25m de recorrido a la salida), y estar construido con materiales ignífugos.
- En el local debe haber instaladas una serie de medidas preventivas de alumbrado de emergencia, alumbrado de señalización en verde y blanco (para las vías de evacuación normal y de emergencia, y extintores), debe disponer de alarma de accionamiento automático o manual, extintores fijos y portátiles, y para los diferentes tipos de fuegos (agua a chorro o pulverizada, polvo, anhídrido carbónico, espuma...).
- Los empleados del centro deben tener formación sobre el manejo de los medios de extinción, de los usos de las vías de evacuación, y de las acciones, previamente planificadas, a realizar en caso de incendio.

Ante todo conservar la calma, avisar a los bomberos, dirigirse a la clientela con tranquilidad, no agolparse, e impedir la entrada de personas a los ascensores.

ACTIVIDADES

I. Actividad. Responder a las siguientes cuestiones:

1. Para garantizar la seguridad sanitaria del establecimiento de restauración, es imprescindible:

- a) La limpieza de todo lo que rodea a la recepción, almacenamiento, manipulación, transporte (si existe, en caso de catering) y servicio de alimentos.
- b) La claridad de todo lo que rodea a la recepción, almacenamiento, manipulación, transporte (si existe, en caso de catering) y servicio de alimentos.
- c) La contaminación de todo lo que rodea a la recepción, almacenamiento, manipulación, transporte (si existe, en caso de catering) y servicio de alimentos.
- d) La calidad sanitaria e higiénica de las elaboraciones culinarias ofertadas.

2. Es necesaria una higiene escrupulosa en instalaciones, equipos, mobiliario y útiles para:

- a) La prevención de las temidas contaminaciones pecuarias.
- b) La prevención de las temidas toxiinfecciones alimentarias.
- c) La contaminación de los temidos alimentos tóxicos.
- d) La pre-contaminación de las toxiinfecciones alimentarias.

3. Después de cada jornada de trabajo, o antes si fuera necesario, se procederá a la limpieza y desinfección de:

- a) Todos los empleados que hayan asistido al servicio y que hayan estado en contacto con los alimentos.
- b) Todos los aparatos que no se hayan utilizado en el servicio y que hayan estado en contacto con las paredes.
- c) Todos los útiles empleados en el petit menaje y que hayan sido dejados en el aparador.
- d) Todos los útiles empleados en el servicio y que hayan estado en contacto con alimentos.

4. La decoración del local no debe de ser excesiva, y se recomienda:

- a) Que sea de fácil limpieza y que no entrañe riesgos de accidentes.
- b) Que sea decorativa y alegre, sin importar nada más.
- c) Que sea de fácil recogida y almacenaje.
- d) Que sea de fácil limpieza y que no sea fea.

II. Actividad. Señalar si son verdaderas o falsas las siguientes cuestiones:

- a) El empresario, teniendo en cuenta el tamaño y la actividad de la empresa, así como la posible presencia de personas ajenas a la misma, deberá analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias:

Verdadero Falso

- b) La prevención queda definida como el conjunto de medidas adoptadas o previstas en todos los procesos de la actividad de la empresa, con el fin de evitar o disminuir riesgos derivados del trabajo, en este caso la prestación del servicio de alimentos y bebidas:

Verdadero Falso

- c) Los trabajos propios del sector apenas producen siniestralidad entre los empleados: no hay caídas, ni lesiones musculares:

Verdadero Falso

- d) Los primeros auxilios son los cuidados inmediatos al accidente en ausencia de personal médico cualificado:

Verdadero Falso

III. Actividad. Definir brevemente las normas básicas y generales que se deben seguir ante cualquier accidente.

CAPÍTULO

2

Cumplimiento de las normas de higiene alimentaria y manipulación de alimentos

Contenidos

- ◆ Introducción
- ◆ Concepto de alimento
- ◆ Requisitos de los manipuladores de alimentos
- ◆ Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria
- ◆ Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos
- ◆ Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos
- ◆ Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos
- ◆ Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria
- ◆ Calidad higiénico sanitaria; conceptos y aplicaciones

1. Introducción

La higiene en la manipulación de los alimentos es una expresión necesaria de seguridad en cualquier negocio de restauración, entendiendo por manipulación el proceso que sufren las materias primas desde los lugares de producción o crianza hasta el momento en el que el género, como elaboración culinaria o como bebida, es puesto a disposición de los clientes para ser consumido.

La normativa aplicable es el Reglamento de Manipuladores de alimentos y de las Reglamentaciones Higiénico-sanitarias de comedores colectivos y de industrias de catering.

La manipulación también abarca al personal encargado de llevar a cabo todas las fases del proceso de transformación de alimentos y bebidas, además de los equipos de trabajo, locales e instalaciones como vimos en el capítulo anterior.

2. Concepto de alimento

El *Codex alimentarius* es un código gastronómico que regula, por medio de una serie de normas o reglas, los procesos alimentarios, protegiendo la salud alimentaria de los consumidores; en este codex se define alimento como:

“Aquellas sustancias o productos de cualquier naturaleza, sólidos o líquidos, naturales o transformados que por sus características, aplicaciones, componentes, preparación y estado de conservación sean susceptibles de ser habitual o idóneamente utilizados para algunos de estos fines:

- Para la normal nutrición humana.
- Como productos dietéticos en casos especiales de alimentación humana.”

Es decir, el código distingue entre lo que son alimentos básicos y fundamentales, y los alimentos especiales para dietas especiales, que son elaborados con productos autorizados y satisfacen unas necesidades muy específicas.

El alimento es una combinación de compuestos químicos, llamados principios nutritivos o nutritivos de diferente origen.

Los principios nutritivos son las proteínas, los hidratos de carbono, las grasas o lípidos, las vitaminas, el agua y las sales minerales; cada uno de ellos desempeña una función en el cuerpo humano.

Sabías que...?

Los reactivos de reconocimiento (sustancias especiales) son los que se encargan de determinar qué principio nutritivo hay en los diferentes alimentos.

2.1. Composición y función de los principios nutritivos de los alimentos

Entendemos como nutrición la ciencia que estudia la relación entre los alimentos y la salud, la elaboración y conservación de los alimentos. Pero también nutrición es el proceso biológico de la alimentación con nutrientes.

“La alimentación es educable, modificable, voluntaria y consciente. En cambio, la nutrición es considerada bajo el concepto de proceso biológico involuntario, inconsciente y no educable.”

Por lo tanto, a continuación veremos la composición y funciones de los principios nutrientes de los alimentos:

- **Proteínas:** formadas por oxígeno, carbono, hidrogeno y nitrógeno, y en menor cantidad azufre, fósforo, hierro y zinc.

Su principal función es ayudar al crecimiento o la reparación de alguna parte dañada del cuerpo.

Las proteínas se encuentran principalmente en la carne, la leche y la clara de huevo.

- **Hidratos de carbono:** formado por hidrógeno, carbono y oxígeno. Su principal función es aportar energía a nuestro cuerpo; dan la energía necesaria para movernos, pensar, hacer deporte, mantener la temperatura de nuestro organismo, crecer, etc. Los alimentos que tienen mayor riqueza de hidratos de carbono son las pastas, las patatas, el maíz, el pan, el chocolate...
- **Grasas y lípidos:** como los hidratos de carbono, las grasas son ricas en hidrógeno, carbono y, en menor cantidad, oxígeno. Tienen función energética, pero el organismo los almacena y solo los utiliza si hay carencia de hidratos de carbono. Alimentos ricos en grasa son: aceite, frutos secos, queso, mayonesa...
- **Vitaminas:** son fundamentales, aunque en pequeñas cantidades, para el buen funcionamiento del cuerpo y mantener el organismo sano, por ello se dice que regulan el cuerpo. Científicamente se designan con las letras del alfabeto, y cuando una misma vitamina tiene diferentes formas se le añaden números: B₁, B₂, B₃. La vitamina A, que se encuentra en frutas y verduras, es necesaria para la visión. La vitamina B la encontramos en la leche y carnes, y es necesaria para el crecimiento. La vitamina D, contenida en leche, huevos y aceites de pescado nos ayuda al desarrollo del esqueleto y dientes, así como el exponernos al sol, ya que nuestro cuerpo metaboliza esta vitamina con la ayuda de este.
- **Sales minerales:** su función principal es la de equilibrar nuestro organismo y, como las proteínas, ayudan a formar partes de nuestro cuerpo. La presencia de las sales minerales es muy importante ya que las funciones de algunos sistemas del ser humano dependen de que la cantidad de sales minerales que se encuentran en el organismo sean las adecuadas. El hierro lo encontramos en la carne de vacuno, el pescado, el pan, frutos secos, legumbres... y sirve para la formación de glóbulos rojos, entre otras funciones. El calcio, que se encuentra en la leche, el pan y la mantequilla es imprescindible para que las heridas se cierren y no se produzcan hemorragias. Encontramos también sodio (Na) y potasio (K), que, junto con el calcio

(Ca) son componentes del sistema nervioso. Si hay carencia o menor proporción de algunas de las sales minerales, el organismo sufrirá desequilibrios.

- **Agua:** el cuerpo humano está formado por casi un 70% de agua, y esta es la encargada de disolver sustancias para que nuestro organismo pueda aprovecharlas; es el ambiente donde se desarrollan reacciones y fenómenos químicos, por ello, la ingestión de agua es forzosa, más que los alimentos.

3. Requisitos de los manipuladores de alimentos

Según el artículo 2 del Real Decreto 202/2000, de 11 de febrero, por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos, se considera manipulador de alimentos a "todas aquellas personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, venta, suministro y servicio de productos alimenticios al consumidor". Esta definición es perfectamente válida a pesar de estar derogada esta norma por obra del Real Decreto 109/2010, de 5 de febrero, por el que se modifican diversos reales decretos en materia sanitaria para su adaptación a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y a la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio. (BOE. núm. 44, de 19 de febrero de 2010).

Desde la publicación del citado Real Decreto 2207/1995, sobre normas de higiene relativas a los productos alimenticios, se estableció que las empresas del sector alimentario deben garantizar que los manipuladores de productos alimenticios dispongan de una formación adecuada en cuestiones de higiene de los alimentos de acuerdo con su actividad laboral.

3.1. Obligaciones de los manipuladores de alimentos

El principal responsable de los casos de intoxicación alimentaria es siempre el ser humano, por ello los manipuladores de alimentos tienen una doble obligación.

Por un lado tienen una obligación moral, debido a que manipulan alimentos que van a consumir otras personas y, por otro lado, tienen una obligación legal, descrita en la normativa que regula este campo.

El manipulador de alimentos juega un papel esencial en la prevención de la transmisión de infecciones e intoxicaciones alimentarias. Para ello

debe respetar al máximo las siguientes normas básicas en el ejercicio de sus funciones:

- El manipulador tendrá una higiene máxima en su aseo personal:
 - * Ropa e indumentaria de color claro.
 - * Calzado impermeable.
 - * Cubrecabezas y/o redecilla en su caso.
 - * Todo ello debe ser exclusivo para su puesto de trabajo.
- Usará guantes y mascarilla en el proceso de envasado o emplatado de alimentos, así como en cualquier otra tarea de manipulación, principalmente cuando el alimento manipulado va a ser consumido sin ser sometido a cocción o cualquier otro tratamiento que asegure la eliminación de microorganismos.
- Está prohibido fumar, comer o masticar chicle durante la realización del trabajo.
- Deberá lavarse las manos con agua caliente y jabón cada vez que cambie de actividad, área de trabajo, tras ir al baño, y siempre que sea necesario.
- Si un manipulador es portador de gérmenes patógenos será separado del trabajo y no se podrá reincorporar al mismo hasta que no haya cesado dicha infección.
- En el caso de tener algún corte o herida, se cubrirá con un apósito adecuado, que impida el contacto con el alimento o los utensilios utilizados.
- Procurará hablar lo menos posible y no toser o estornudar sobre los alimentos.
- Los utensilios y superficies de trabajo se mantendrán perfectamente limpios y desinfectados.
- No se prepararán productos crudos y elaborados en el mismo espacio.
- No se permite la entrada a las zonas de elaboración alimentos a toda persona ajena al servicio que no vaya equipada con la indumentaria adecuada.

Hasta el 20 de febrero de 2010 estuvo vigente el Real Decreto 202/2000, de 11 de febrero, por el que se establecen las normas relativas a los manipuladores de alimentos, derogado por el Real Decreto 109/2010, de 5 de febrero, por el que se modifican diversos reales decretos en materia sanitaria para su adaptación a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y a la Ley 25/2009, de 22

de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

De esta manera se ha de seguir lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril, que traslada la responsabilidad en materia de formación de los manipuladores de alimentos, a los operadores de empresas alimentarias, que acreditarán, durante las visitas de control oficial, la formación adecuada de los trabajadores en las tareas de manipulación de alimentos que hayan de realizar.

Recuerda que...

El manipulador es responsable de tener conciencia de la importancia de una buena manipulación higiénica y de formarse adecuadamente y aumentar los conocimientos adquiridos.

3.2. Salud e higiene personal: factores, materiales y aplicaciones

La mala conservación de los alimentos, por la preparación de los manjares con mucha antelación, la ruptura de la cadena de frío, la contaminación cruzada y el propio manipulador son las principales fuentes de contaminación que provocan las toxiinfecciones alimentarias.

El manipulador puede ser el mayor contaminante potencial o el mejor agente de aplicaciones de buenas prácticas de higiene, al ser capaz de controlar las posibles contaminaciones.

A través del pelo, ropa, manos, etc., o por padecer alguna enfermedad, transmitiéndola al alimento al estar en contacto con el individuo, el manipulador puede ser portador de microorganismos. Una vez que el alimento está contaminado por los microorganismos, estos se multiplican pudiendo llegar a la producción de toxinas.



Los hábitos que deben adquirir los manipuladores para evitar este tipo de transmisiones, así como para evitar alteraciones en los alimentos, son:

a) **Salud del manipulador:**

El manipulador está obligado a informar cuando padezca alguna enfermedad o trastorno que puedan provocar contaminación directa o indirecta de los alimentos con microorganismos patógenos, al responsable del establecimiento donde trabaja, sobre todo en estos casos:

- Hepatitis A
- Diarrea
- Fiebre
- Faringitis
- Erupciones o lesiones cutáneas, como cortes, forúnculos, etc.
- Supuración de ojos, oídos y nariz.

Si se producen cortes en las manos deben ser desinfectados y protegidos, impidiendo el contacto directo de la herida con los alimentos mediante vendaje impermeable.

b) **Higiene del manipulador:**

Requisito indiscutible y fundamental mantener limpias y desinfectadas aquellas partes del cuerpo que entran en contacto con los alimentos para disminuir la transmisión de microorganismos al alimento.

Para eliminar la mayoría de las bacterias que transmite el humano a los alimentos es necesario lavarse las manos frecuente y cuidadosamente. De manera que:

- Hacer una distribución correcta del bactericida, preferible que sea de aplicación líquida y que el jabón provenga de un dosificador fijado en la pared.
- Se abran los poros de la piel, para ello utilizaremos agua caliente.
- La principal reserva de bacterias y gérmenes se encuentra en las uñas, por ello hay que cepillarlas y deben llevarse cortas.
- No solo lavar las manos, también las muñecas.
- Frotar manos y dedos entre sí meticulosamente y sin prisa.
- Una vez lavadas, aclarar con abundante agua fría, para cerrar poros y eliminar restos de detergente.
- Secar las manos con toallas de un solo uso.

El lavado de manos hay que realizarlo:

- Siempre, después de utilizar el WC.
- Después de toser, fumar, comer, sonarse la nariz...
- Después de tocar dinero.
- Después de tocar animales.
- Después de manipular desechos, envases de basura...
- Inmediatamente antes de tocar alimentos.
- Siempre que se entre en un área de manipulación.
- Entre manipulación de alimentos crudos y cocinados.
- Siempre que se toque cualquier cosa que pueda ser hábitat de microorganismos patógenos.



En caso de no ser obligado el cubre-cabezas (recomendado), es importante lavarse la cabeza de forma regular, para impedir que el pelo, la caspa o cualquier otra suciedad caigan sobre el alimento y lo contamine.

Existen muchas bacterias responsables de toxiinfecciones alimentarias que habitan en nuestro organismo de manera habitual sin provocar ninguna alteración o enfermedad, sobre todo en boca, nariz, o piel. Por lo tanto tener en cuenta que cualquier contacto de las manos con nuestra boca, nariz, piel o pelo pueden originar contaminaciones de alimentos y transmisión de enfermedades, evitar estornudar o toser sobre géneros y en zonas de manipulación.

3.3. Asunción de actitudes y hábitos del manipulador de alimentos

Centrándonos en la especialidad que estudiamos en este libro, nos centraremos en actitudes y hábitos del personal de servicios como manipulador de alimentos.

Además de las actitudes y los hábitos propios de la higiene personal de cada individuo, el manipulador de alimentos también ha de tener en cuenta lo indicado a continuación:

- En el transporte de la comida conviene llevar siempre campana sobre las elaboraciones que se presten. Nunca manipular nada directamente con las manos, utilizar los útiles correspondientes (cubiertos, pinzas,...) dándoles un solo uso. Nunca meter los dedos en el plato al servirlo, por ello en muchos establecimientos se utilizan guantes.
- Una vez terminadas las elaboraciones se servirán con la mayor urgencia posible, impidiendo que transcurra mucho tiempo entre el cocinado y su consumo, pues es una zona de riesgo.
- Los desperdicios y restos se trasladarán lo más rápido posible al office de limpieza para evitar contaminaciones cruzadas. Si algún utensilio se cae al suelo se considera material sucio.
- Durante el servicio queda prohibido toser o estornudar sobre los alimentos, fumar, masticar chicle/palillos y comer en el puesto de trabajo.
- Tener extremo cuidado con el material de lencería de uso en sala y que está en contacto con los alimentos para que estén limpios y repetir su uso sin haberse lavado adecuadamente (listo, manteles, servilletas...)
- Se recomienda no usar perfumes, colonias, pomadas o fijadores perfumados para el cabello y jabones perfumados, para no influir en los aromas de las comidas y bebidas.
- Usar un maquillaje discreto sin colores muy vivos y llamativos.
- Atento cuidado a la boca y los dientes del manipulador, un mal aliento puede ser desagradable para el cliente en el servicio.
- Un camarero/a nunca debe comer antes del servicio ajo, cebolla cruda u otros manjares con olores molestos a los demás.
- Los camareros/as deben llevar las manos impecables, lavándolas tantas veces como sea necesario, pues durante el servicio las manos están muy cerca de la vista del comensal. No llevar uñas largas y pintadas, y controlar las uñas durante el servicio, son foco de infección, además de dar mala imagen.

- Los pies deben mantenerse en buen estado de salud, pues el personal de servicios, se ve obligado a estar muchas horas de pie y recorrer espacios de cocina a sala y al office continuamente. No solo se trata de que no huelan los pies, lo que molestaría gravemente al cliente, sino también tener los pies sanos para su propio bienestar.



4. Responsabilidad de la empresa en la prevención de enfermedades de transmisión alimentaria

En el tema relativo a la higiene de los productos alimenticios la Unión Europea ha incorporado dos nuevas particularidades: la obligación de implantar en los establecimientos alimenticios un Sistema de Autocontrol basado en Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos y la responsabilidad de las empresas en la formación continuada de los manipuladores.

Sabías que...?

La empresa es la que tiene la responsabilidad higiénico-sanitaria de la actividad que se realiza. Por ello, está obligada a poner en marcha sistemas de autocontrol entre los que se incluye la formación continua de sus trabajadores en las buenas prácticas en la manipulación de los alimentos.

Según la legislación actual las empresas tienen las siguientes obligaciones respecto a los trabajadores:

- Las empresas alimentarias dispondrán de un plazo máximo de un mes para impartir la formación a los trabajadores que se incorpo-

ren por primera vez a esta actividad. En dicho periodo, el trabajador desempeñará sus funciones bajo la supervisión y control de personal cualificado en materia de higiene alimentaria.

- Las empresas garantizarán que todos los manipuladores de alimentos han recibido la formación antes de que finalice su relación laboral, incluso, si esta tuviera una duración inferior a un mes, salvo que los trabajadores acrediten haber recibido la formación de acuerdo con lo estipulado.
- Los programas de formación se deberán desarrollar y, en su caso, impartir por la propia empresa o a través de un Centro de Formación en el Plan de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos o lo aplicará como instrumento complementario de las Guías de Prácticas Correctas de Higiene.
- Cuando la formación se realice directamente por las empresas alimentarias, el programa de formación será diseñado e impartido por personal que deberá acreditar documentalmente los conocimientos necesarios en higiene de los alimentos, o la experiencia suficiente en este campo.

5. Importancia de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos

Desde el principio de los tiempos, la alteración de los alimentos por una u otras causas, se ha venido produciendo. La higiene, mejor dicho, la falta de higiene, ha caracterizado la manipulación de alimentos durante años y generaciones, ya sea de manera artesanal o industrial.

Actualmente, se siguen dando toxiinfecciones como consecuencia de prácticas culinarias erróneas.

La masificada sociedad en la que vivimos se va convenciendo poco a poco de la importancia de unas buenas prácticas de manipulación. Se han tenido que dar casos, no solo a nivel nacional sino mundial como los casos de "el aceite de colza", "las vacas británicas", "el engorde ilegal de ganado", "el anisaki" y un largo etcétera, no hacen más que confirmarlo.

La restauración no debe olvidar nunca lo que se juega si el negocio se viese afectado por una toxiinfección: su prestigio. Por ello, los profesionales deben formarse en la materia, y los locales, si es necesario, hay que reestructurarlos con tal de que la higiene sea correcta, dándole así continuidad al sector.

Numerosos estudios sobre la calidad en los servicios de restauración verifican que la clientela no solo se mueve por los manjares y diseño sino que

incluso valora más la limpieza del establecimiento, la higiene y la apariencia de los empleados.

Para la prosperidad de los establecimientos resultan fundamentales unas buenas prácticas de manipulación, ya que no será la primera ni la última vez que hayan oído lo de que en un restaurante se ha contagiado la salmonelosis a 50 personas lo que ha provocado la ruina del negocio, para el dueño y sus empleados.

5.1. Riesgos para la salud derivados de una incorrecta manipulación de alimentos

Todo el consumo de alimentos y bebidas que ha sido sometido a una incorrecta manipulación puede acabar con riesgos para la salud.

Las enfermedades transmitidas por los alimentos las recogemos en dos grupos:

- **Intoxicaciones:** enfermedades producidas por el consumo de toxinas que se han formado en tejidos de animales o plantas o productos metabólicos excretados por gérmenes en los alimentos (bacterias, hongos y algas), y/o por sustancias químicas que se han incorporado de forma accidental o incidental a los alimentos en alguna de las fases desde su producción hasta el consumo (metales pesados, plaguicidas...).
- **Infecciones o toxiinfecciones:** son aquellas enfermedades producidas por el consumo de alimentos contaminados por agentes infecciosos específicos como bacterias, hongos, virus que en un clima adecuado en la luz intestinal se multiplican y producen toxinas, pueden llegar a invadir las paredes intestinales e incluso otros órganos y/o sistemas. Las toxiinfecciones son uno de los problemas de salud pública más importantes del mundo.

Estas enfermedades universales se convierten en una de las principales causas de enfermedad con las consiguientes pérdidas de salud en general, gastos médicos y pérdidas económicas en jornadas de trabajo.

Sabías que...?

En los últimos años, en España, se ha producido un aumento de la incidencia de enfermedades de transmisión alimentaria, de hecho, las enfermedades que tienen su origen en la alimentación son responsables de cerca de 78 millones de casos de problemas gastrointestinales en el mundo occidental.

Las causas de que las toxiinfecciones alimentarias hayan aumentado en la mayoría de los países desarrollados son:

- El aumento de las distancias entre los puntos de producción y consumo, y la necesidad de abastecer a grandes poblaciones hacen que se manipulen grandes cantidades de alimentos, lo que dificulta la distribución del genero, aumentando el tiempo y número de manipuladores.
- Hay mayor riesgo de conservación inadecuada y posibilidad de que se produzcan contaminaciones cruzadas ya que se ha incrementado el consumo de comidas preparadas y semi-preparadas, así como el número de comidas que se dan en centros de restauración e instituciones.

Fundamentalmente, los microorganismos que causan trastornos alimentarios son de origen exógeno, es decir, provienen de contaminaciones acontecidas durante la manufactura o procesado de los alimentos. También puede suceder que los microorganismos estén presentes originariamente en el propio alimento denominando así a este caso como contaminación de origen endógeno. Los modos de transmisión son:

- Por contacto directo (fecal-oral), personas que tienen la enfermedad pero no tienen los síntomas característicos, por lo que en gran medida lo ignoran; se les llama portadores asintomáticos. Contagiarán la enfermedad si no cumplen con las normas básicas de higiene.
- Por transmisión indirecta, por el agua, alimentos, insectos, etc.
- Por vía aérea, virus que están en suspensión en el aire y contaminan los alimentos como picornavirus, rotavirus, virus Norwalk, también hongos, etc.

La gravedad de la enfermedad depende de diferentes factores como susceptibilidad del cliente hacia esa bacteria, agente causal, la cantidad consumida de alimento afectado por el microorganismo, etc., así que, para que la gravedad aumente, solo tienen que unirse una serie de circunstancias, junto a la contaminación del alimento por las bacterias o toxinas patógenas, que van a propiciar la multiplicación de los gérmenes hasta niveles que causan la enfermedad.

Para cuidar la salud del consumidor como la de los propios manipuladores, todas las medidas dirigidas a reducir o eliminar riesgos son medios eficaces.

Personas susceptibles:

Para determinar el tipo de respuesta frente a una toxiinfección es importante tener en cuenta la persona infectada. La gravedad de la enfermedad va a depender de varios factores: la edad, el estado inmunitario o el estar pa-

deciendo alguna enfermedad..., esto significa que varias personas pueden tomar un mismo alimento contaminado y presentar distintas respuestas.

Recuerda que...

El rango de personas que tiene mayor riesgo de padecer la enfermedad, estar más expuestos a estos microorganismos patógenos y a que la enfermedad presente mayores complicaciones en su evolución, son los niños, ancianos y personas con las defensas bajas.

5.2. Conceptos y tipos de enfermedades transmitidas por alimentos

Entendemos por **enfermedad de origen alimentario** cualquier enfermedad transmitida por el consumo de alimentos contaminados por bacterias o microorganismos patógenos.

Existen bacterias que aportan efectos beneficiosos, como:

- Conservación de alimentos.
- Elaboración y transformación de alimentos (yogur, queso...).
- Mejora de las propiedades organolépticas y nutritivas.
- Aporte de principios inmediatos.

Y existen bacterias que aportan efectos perjudiciales como:

- Deterioro de los alimentos.
- Toxiinfecciones alimentarias.
- Hipersensibilidad.

Como hemos estudiado anteriormente, las enfermedades de origen alimentario pueden ser intoxicaciones o toxiinfecciones; a continuación indicamos las enfermedades más habituales:

A) *Salmonelosis*

- Bacteria: SALMONELLA
- Es la intoxicación más importante en España, con el 60% de los casos.
- Incubación: entre 6 y 48 horas después de haber consumido el alimento contaminado.
- Síntomas: náuseas, fiebre, vómitos, diarreas, cefaleas, dolores abdominales, etc. Dura de dos a tres días, excepto en casos graves que puede durar hasta una semana.

- Alimentos contaminantes: huevos y derivados (mahonesa como causa de más de la mitad de las salmonelosis en España), carnes y charcutería, leche y derivados (cremas, natas...).
- Mecanismos de transmisión:
 - * Con la utilización de productos que ya están contaminados (leche sin pasteurizar, huevos de aves transmisoras, etc.).
 - * Emplear géneros no muy cocinados (a partir de los 80 °C y un tiempo de 30 minutos en el centro del alimento la bacteria muere).
 - * Usando utensilios y objetos no higienizados o que han sido usados anteriormente con géneros crudos (contaminación cruzada).
 - * Con personas o animales portadores.
 - * Conservando el género en zona de riesgo, es decir, entre 5 y 50 °C, en verano se producen más de la mitad de los brotes.
- Medidas de prevención:
 - * El manipulador debe guardar una higiene extrema, especialmente después de visitar el WC.
 - * Que todos los utensilios (tablas, cuchillos...) estén en perfecto estado de limpieza e higienizados, aún más tras el contacto con géneros crudos.
 - * Es importante servir los alimentos cocinados perfectamente, y nunca con mucha antelación si no refrigerarlos.

B) Shigelosis

- Bacteria: SHIGELLA
Esta toxiinfección se conoce como toxiinfección por falta de higiene, al ser la persona su principal transmisor.
- Incubación: entre 6 y 18 horas después de haber consumido el alimento contaminado.
- Síntomas: fuertes dolores intestinales, náuseas, fiebre, vómitos, diarreas, cefaleas... que tienen de duración hasta una semana.
- Alimentos contaminantes: cualquier género manipulado con poca higiene, destacando las aves, leche y derivados.
- Mecanismos de transmisión:
 - * Manipulador: falta de higiene del transmisor, no se lava las manos.
 - * Insectos o animales en contacto con heces contaminadas.

- Medidas de prevención:
 - * El manipulador ha de mantener siempre una rigurosa higiene.
 - * No dejar nunca alimentos a temperatura ambiente durante mucho tiempo, sino bien refrigerados.

C) *Clostridium Perfringens*

- Bacteria: CLOSTRIDIUM PERFRINGENS
Habita el suelo, el polvo y en los intestinos humanos o de animales. Fabrica unas esporas que son muy difíciles de destruir, aun a altas temperaturas.
- Incubación: de 8 a 24 horas.
- Síntomas: dolores intestinales fuertes, náuseas, fiebres, vómitos, diarreas, cefaleas... son generalmente síntomas muy leves y de rápida recuperación durando un día apenas.
- Alimentos contaminables: carne cruda (piezas grandes), frutas y verduras con restos de tierra (sin lavar).
- Mecanismos de transmisión:
 - * Carnes cocinadas y no refrigeradas o no servidas rápidamente.
 - * Grandes piezas de carne poco cocinada.
 - * Verduras y frutas sin lavar adecuadamente.
 - * Restos de carne recalentados.
- Medidas de prevención:
 - * Cocinar bien las carnes.
 - * No recalentar restos y en caso de hacerlo, cocerlos a altas temperaturas.
 - * No dejar genero en zonas de riesgo, refrigerar o consumir rápidamente.
 - * Lavar a fondo las frutas y verduras.
 - * Limpiar los utensilios.

D) *Estafilococos*

- Bacteria: STAPHYLOCOCCUS AUREUS
Produce unas toxinas que contaminan rápidamente. Es la 2ª causa de intoxicación en gran número de casos.
Habita las zonas húmedas y cálidas, incluidas nariz, boca, manos y piel del ser humano.

- Incubación: de 2 a 7 horas. Muy rápido.
- Síntomas: la persona contaminada presenta los mismos síntomas que una gastroenteritis, salvo la fiebre. Dura 1 o 2 días.
- Alimentos contaminables: cualquiera, manipulado por un transmisor, especialmente los muy manipulados y ricos en proteínas, sal y humedad; carnes, leche, derivados...
- Mecanismos de transmisión:
 - * Falta de higiene del manipulador: toser, estornudar, tocar el género sin haberse lavado las manos o con heridas, utensilios no limpios...
 - * Conservación en zona de riesgo (5-50°)
- Medidas de prevención:
 - * Imprescindible higiene extrema del manipulador.
 - * Tapar las heridas con vendas impermeables.
 - * No dejar nunca el género a temperatura ambiental, sino refrigerarlos o servirlos.

E) *Bacillus Cereus*

- Bacteria: BACILLUS CEREUS
Habita zonas de agua, tierra y polvo. Crea unas esporas muy resistentes que contaminan por las toxinas que desprenden.
- Incubación: de dos tipos:
 - * De 8 a 24 horas
 - * De 2 a 7 horas
- Síntomas: dos tipos:
 - * Fuertes dolores intestinales, náuseas, fiebre, vómitos...(1 día)
 - * Gastroenteritis sin fiebre (1 o 2 días)
- Alimentos contaminables: arroz, pastas, platos de carne guisados con verduras, especies y platos deshidratados.
- Mecanismos de transmisión:
 - * Recalentamiento de platos o sobras. Se conoce como la "intoxicación del Restaurant Chino" por recalentar los platos de arroz.
 - * Género que ha sido conservado a temperatura ambiental y no ha sido refrigerado ni servido rápidamente.

- Medidas de prevención:
 - * Refrigerar o consumir inmediatamente las elaboraciones culinarias.
 - * No recalentar o en caso de hacerlo, realizarlo a altas temperaturas y una sola vez.

F) Botulismo

- Bacteria: CLOSTRIDIUM BOTULINUM

Es la intoxicación más grave, ya que la toxina puede llegar a provocar la muerte del contaminado por parálisis respiratoria.

Habita el suelo, tierra, verduras e intestinos de animales creando esporas en ausencia de oxígeno.

- Incubación: entre 12 a 36 horas
- Síntomas:
 - * Casos leves: síntomas típicos de la gastroenteritis y doble visión. Dura de 1 a 2 semanas.
 - * Casos graves: afecta al sistema nervioso con parálisis progresiva que puede matar al enfermo. Muy rápido, 1 día.
- Alimentos contaminables: alimentos donde no haya oxígeno, como latas de conservas (especialmente las caseras), de verduras, carnes, pescados, tripas (salchichas), y productos envasados al vacío (ahumados, salazones...).
- Mecanismos de transmisión:
 - * Alimentos mal conservados, destacando las conservas caseras por falta de esterilización.
 - * Envasados al vacío, mal refrigerados.
 - * Envases de conservas industriales dañados en el exterior (oxidados, abollados...) pueden significar que están contaminados.
 - * Frutas y verduras mal lavadas.
- Medidas de prevención:
 - * No utilizar en el servicio conservas caseras, ni productos curados, si no está garantizada su esterilización (120 °C durante 15 minutos).
 - * No comprar latas dañadas.
 - * Refrigerar rápidamente las conservas.
 - * Lavar a fondo frutas y verduras.

5.3. Alteración y contaminación de los alimentos: conceptos, causas y factores contribuyentes. Fuentes de contaminación de los alimentos: físicas, químicas y biológicas

Las alteraciones son cambios o deterioros que sufren los alimentos e inmediatamente se convierten en no aptos para el consumo.

Cuando un alimento sufre alteraciones, normalmente va acompañado de cambios en las propiedades organolépticas (sabor, olor, textura) que al principio solo afectan a la calidad del producto pero a la larga impiden su consumo.



Tipos de alteraciones y contaminaciones:

- Físicas: presencia de cuerpos extraños, desecación de la carne, pérdida de vitaminas en zumos y leche por la luz.
- Químicas: producen gases y acidez en latas de conserva, enranciamiento de grasas...
- Biológica: se produce un ablandamiento de carnes, pescado y frutas debido a sus propios fermentos, leches cortadas o alimentos con hongos, insectos o roedores.

La contaminación en un alimento es la presencia de agentes físicos, químicos y/o biológicos que llegan al alimento y pueden producir en el consumidor una enfermedad de origen alimentario.

No siempre la contaminación va acompañada de una alteración visible del alimento, siendo el caso, por ejemplo, de la salmonella, que aun estando presente en la mayonesa, esta no presenta mal olor, ni sabor, ni un aspecto específico.

La contaminación cruzada se produce cuando microorganismos patógenos, generalmente bacterias, son transferidos por medio de alimentos crudos, manos, equipo o utensilios a los alimentos sanos, y puede ser de dos tipos:

- Contaminación cruzada directa:

Esto sucede cuando juntamos alimentos contaminados con alimentos que no lo están, en general ocurre cuando se mezclan los géneros cocidos con alimentos crudos en platos que no necesitan cocinado, como ensaladas, platos fríos, postres... también sucede en el refrigerador, cuando están los alimentos listos para su servicio en contacto con los alimentos crudos y se contaminan, y cuidado con el deshielo de las carnes, y pescados crudos, porque si existe goteo en platos terminados, o cualquier contacto se contaminarán.

- Contaminación cruzada indirecta:

Al manipular un alimento contaminado y luego manipular utensilios, trapos, tablas, manos... si no existe una buena limpieza e higiene, se producirá la contaminación cruzada indirecta, es decir, si cortamos con un cuchillo una carne contaminada, y a continuación cortamos una carne cocida, con ese mismo cuchillo mal higienizado, se produce la contaminación pasando las bacterias patógenas instaladas en el cuchillo de la carne cruda, a la carne cocida.

Suele ocurrir también por culpa de una mala higiene del personal de los manipuladores.

Los factores contribuyentes que favorecen la contaminación de los alimentos sobre todo son la mala higiene y el no prestar la suficiente atención cuando se manipulan alimentos sensibles.

Sabías que...?

Los alimentos sensibles o de alto riesgo son un grupo de alimentos que por su naturaleza, composición, forma o preparación culinaria, son susceptibles de ser un buen caldo de cultivo para la colonización y multiplicación bacteriana y de deteriorarse con más facilidad.

Principales alimentos sensibles y de alto riesgo:

- Todos los preparados a base de huevo crudo, especialmente las salsas como la mayonesa o similares.

- Comidas con huevo en las que la acción del calor no sea muy intensa, como tortillas, flanes, huevos revueltos...
- Preparaciones con base de carnes picadas, como las hamburguesas, filetes rusos, así, como productos derivados de carne fresca, salchichas, tripas en general...
- Todas las aves de corral y granja, pollos, gallinas, pavos, patos...
- Preparaciones que incluyan la carne de caza.
- Los pescados en general.
- Todos los mariscos en general, pero hay que hacer mayor hincapié en los moluscos y aún más en aquellos que se consuman crudos.
- Leche y derivados lácteos, quesos frescos, nata, yogur, mantequilla...
- Las preparaciones que contengan mayonesa, cremas, nata, carnes de ave, pescados u otros productos de origen animal.

5.4. Principales factores que contribuyen al crecimiento bacteriano

A pesar del tamaño microscópico de las bacterias, producen con frecuencia la alteración de los productos alimenticios y como consecuencia enfermedades de origen alimentario.

Las principales fuentes de contaminación de alimentos son dos:

- Fuente endógena: la bacteria residía en el alimento cuando estaba vivo, es decir, animales enfermos, animales portadores, patógenos vegetales...
- Fuente exógena: se produce la contaminación en el proceso de transformación del alimento, en su manipulación, por medio de las instalaciones o utensilios, el agua, el aire, animales...

Pero para que las bacterias se multipliquen en los alimentos se requieren unas condiciones características que son:

- **Los nutrientes:** las bacterias se sienten atraídas por los productos ricos en proteínas, como la carne, el pescado y los productos lácteos. Por el contrario, en el azúcar, la sal o los alimentos muy ácidos no crecen bien los microorganismos patógenos.
- **La humedad:** para la existencia de las bacterias es necesaria el agua. Así pues, los alimentos desecados o deshidratados impiden el crecimiento y la multiplicación de las bacterias.

- **La temperatura:** para la propagación de bacterias y las consiguientes enfermedades causadas por los microorganismos patógenos, la temperatura ideal son los 37°C, aunque pueden sobrevivir entre los 5 y los 65°C. Si cocemos los alimentos a más de 65°C las bacterias empiezan a morir, y cuando reducimos la temperatura a menos de 5°C por refrigeración, paramos su crecimiento, pero no mueren, quedan en suspensión.
- **La concentración de oxígeno:** muchas de las bacterias necesitan oxígeno para vivir, pero no todas, como el *Clostridium botulinum* que es anaeróbica. Al conservar los alimentos en atmósferas controladas o al vacío, también controlamos el crecimiento bacteriano.

Es importante controlar el crecimiento bacteriano, y para ello seguiremos una serie de pautas:

- Minimizar toda fuente de contaminación (directa o cruzada).
- Definir y controlar las vías posibles de transmisión al alimento.
- Controlar los factores de crecimiento microbiano para minimizar el desarrollo y multiplicación en el alimento.

6. Limpieza y desinfección: diferenciación de conceptos

En hostelería es importante e indispensable un buen sistema de desinfección, programado y periódico, en el local, instalaciones, maquinaria y demás equipos, realizando una limpieza correcta, prestando mayor atención a los puntos críticos.

La característica predominante en todas las zonas del establecimiento ha de ser la limpieza y desinfección, muy especialmente en las de manipulación.

Entendemos por limpieza el proceso en que la suciedad es disuelta o suspendida, generalmente en agua con ayuda de detergentes y por desinfección, la destrucción de la mayor parte posible de bacterias y microorganismos de las superficies mediante agentes químicos, desinfectantes.



En la limpieza y desinfección hay que controlar tres aspectos:

- La adecuada utilización de productos.
- Realizar los procedimientos correctamente y con la suficiente frecuencia.

Los productos que se emplean en limpieza y desinfección dependen de la clase de suciedad a eliminar, y de la naturaleza del material y tipo de construcción del equipo a limpiar. Todos los productos que se utilicen en el establecimiento deberán estar autorizados para uso en industrias alimentarias.

Es más efectivo limpiar y luego desinfectar, ya que la suciedad dificulta la desinfección, y protege a las bacterias del desinfectante, produciendo en algunos casos reacciones químicas que neutralizan el desinfectante.

El producto más utilizado como desinfectante por su gran poder, es la lejía, que utilizada con las debidas precauciones, es ideal para desinfectar locales y útiles alimentarios. Aunque se utilizan más productos en la desinfección, es importante tener en cuenta que el producto no sea corrosivo y que se pueda eliminar fácilmente de las superficies impregnadas con él, y siempre respetar los tiempos de exposición y las concentraciones adecuadas para cada producto, indicadas por el fabricante.

Todos los productos de limpieza deben ser guardados totalmente separados de los alimentos, para que nunca supongan un riesgo de contaminación.

Cuando se limpia, los procedimientos serán los apropiados, para no levantar polvo y no producir contaminaciones, por lo tanto, no se barrerán los suelos en seco o cuando se estén preparando alimentos, y se tendrá la precaución de no utilizar los mismos materiales de limpieza para todas las zonas, evitando así riesgos de contaminación.

Al terminar la jornada laboral, se limpiarán y desinfectarán todos los utensilios y maquinaria que se haya utilizado, como mesas, recipientes, maquinaria, utensilios en general. Y antes de ser utilizados, limpiar y desinfectar los utensilios y maquinaria que no se usen diariamente.

La frecuencia con la que se realicen las tareas de limpieza será la necesaria para evitar la presencia de polvo, suciedad o acumulación de restos y desperdicios.

Las operaciones de limpieza y desinfección se controlarán mejor si se establece un PROGRAMA DE LIMPIEZA en el que se determinen, por zonas o equipamientos:

- **Cuándo** limpiar y desinfectar, la frecuencia, la hora y el día de la semana.
- **Quién** se encargará de la limpieza y quien llevará el control de la misma.

- **Cómo**, métodos de limpieza y desinfección a utilizar.
- **Con qué** limpiar, productos a utilizar para limpiar y para desinfectar.
- Preparaciones previas a la limpieza (desmontaje de maquinaria, uso de guantes, retirada de alimentos...).

6.1. Control de plagas; finalidad de la desinfección y desratización

La Organización Mundial de la Salud define plaga como *aquellas especies implicadas en la transferencia de enfermedades infecciosas para el hombre y en el daño o deterioro del hábitat y bienestar humano, cuando su existencia es continua en el tiempo y está por encima de los niveles considerados de normalidad.*

Las plagas, sin duda, son una gran amenaza para la seguridad alimentaria; por ello, es necesario contar con un plan integrado para la lucha contra las mismas, que conlleve medidas preventivas físicas y/o mecánicas, así como medidas de erradicación en el caso de que sean sobrepasadas las medidas preventivas.

Las principales plagas que nos encontramos en hostelería son las ratas (negra o de cloaca), los ratones y los insectos.

A) Desratización

Es la técnica de saneamiento que se aplica para controlar, reducir o exterminar roedores, ratas y ratones.

Es muy importante tener un control sobre los roedores por los siguientes motivos:

- Pueden propagar enfermedades que llegan a afectar al ser humano, a través de cortes, heridas y arañazos.
- Los alimentos que se comen o roen se contaminan y estropean. Una rata puede comer más del 10% de su peso al día, y contamina tres veces más de lo que come.
- Es una continua causa de daños. Por roeduras de madera, tuberías de agua, mercancías, cables eléctricos que pueden llegar a producir incendios o averías en la central eléctrica del establecimiento.

Medidas preventivas:

Si queremos evitar la entrada y presencia de roedores en nuestro establecimiento debemos llevar a cabo una serie de medidas preventivas como:

- Reformas estructurales:
 - * Tapar todos los agujeros, resquicios o grietas.

- * Revisar paneles de madera y falsos techos.
- * Tuberías empotradas.
- * Cables o tuberías externas.
- * Rejillas de desagües.
- * Hermeticidad en puertas y ventanas. Revestir la parte inferior de las puertas.
- * Proteger las ventanas de sótanos con telas metálicas.
- Recepción y almacenamiento de alimentos:
 - * El material tiene que almacenarse sobre plataformas situadas a una distancia mínima del suelo de 30 cm, y de 60 cm de la pared, incluidos cartones y embalajes.
 - * Controlar las mercancías entrantes por si con ellas pudieran entrar roedores.
 - * El cubo de residuos ha de tener tapa, y dichos residuos se han de eliminar frecuentemente.
 - * Evitar restos de comida, para ello mantendremos una limpieza exhaustiva.
- Disponibilidad de bebida y comida:
 - * El que los roedores dispongan de alimentos y bebidas favorece su entrada y anidación.

Hay que tener en cuenta que las ratas beben unas tres veces más de lo que comen y, por esa razón, hay que evitar su acceso al agua:

 - Suprimiendo grifos que goteen.
 - Arreglando desagües defectuosos.
 - Cerrando cisternas y depósitos.
 - * Conservar los productos que pueden servir de alimento a los roedores, en recipientes metálicos. Recoger los residuos de alimentos y mantener los cubos de basura cerrados.
 - * Limpiar cuidadosamente los recipientes, maquinaria y útiles que han contenido alimentos antes de guardarlos.
- Controlar los alrededores de las instalaciones:
 - * Que el alcantarillado esté en buenas condiciones.
 - * Que no haya acumulación de basuras en los alrededores.

- * Evitar aguas residuales.
- * Tener los vertederos controlados.
- * Acúmulo de materiales de distinta naturaleza.

Vigilancia:

El responsable del establecimiento examinará de manera periódica y sistemática todas las zonas del establecimiento, incluyendo huecos de escalera y rincones poco utilizados.

Además, todo el personal deberá tener conocimiento sobre los signos de infestación. Es difícil ver a los roedores directamente, por lo que será necesario buscar:

- Heces.
- Senderos o huellas pisadas.
- Roeduras o raspaduras.
- Marcas de grasa en los zócalos.
- Alimentos o envases dañados.
- Ruidos u olores.
- Ratas o ratones muertos.

Medidas de erradicación:

Cuando se utilicen productos de uso profesional, no doméstico, se aplicarán bajo la supervisión directa de una persona (especializada y autorizada con carné de aplicador de plaguicidas) que conocerá perfectamente los peligros que entrañan dichos tratamientos, incluidos los posibles riesgos que puedan derivar de los residuos de los productos químicos utilizados.

Todos los productos de desratización y las empresas de desratización que los utilizan deben estar registrados en la Comunidad Autónoma pertinente.

Es importante tomar las precauciones oportunas para evitar que los plaguicidas contaminen los alimentos o las superficies en contacto con ellos.

Las medidas de erradicación serán:

- *Métodos mecánicos:*

Se utilizarán trampas de resorte o adherencia y jaulas o ratoneras. Estos métodos no son útiles para medianas o grandes infestaciones, pero se utilizan para evaluar la población y para controlar los roedores que hayan sobrevivido a la acción de otros métodos.

– **Métodos físicos:**

Se suelen utilizar los ultrasonidos, no es una solución muy efectiva y su coste es elevado, además de no eliminar a los roedores, los hace huir de la zona a áreas colindantes.

– **Métodos químicos:**

Este método es el más utilizado, es el caso de los plaguicidas orgánicos. Se componen de cuatro sustancias químicas con acción raticida:

- * Repelente.
- * Fumigante.
- * Raticida agudo.
- * Raticida crónico.

Todo establecimiento tendrá su propio plan de Desratización, indicando los métodos elegidos, y los productos usados. Se ha de elaborar un plano indicando los puntos en los que se han colocado cebos, trampas, jaulas... observando los puntos mencionados y anotando cualquier incidencia y adoptando las medidas necesarias correctoras (cambio de productos, de métodos...).

B) Desinsectación

Es el conjunto de actividades dirigido a eliminar o controlar las poblaciones de insectos y otros artrópodos que puedan tener una incidencia negativa para la salud.

Es importante el control de los insectos por las siguientes causas:

- Transmiten enfermedades.
- Se reproducen en materia en descomposición.
- Transportan gran cantidad de gérmenes.

Medidas preventivas:

- Proteger el establecimiento contra la entrada de insectos.
- Mantener todas las instalaciones en perfecto estado de limpieza y desinfección, eliminando cualquier causa de insalubridad como aguas residuales, charcas, basuras incontroladas, estercoleros, animales...
- Proteger los alimentos.
- Mantener cerrados los contenedores de basura.
- Instalar telas mosquiteras allá donde sea necesario.

Vigilancia:

Examinar sistemática y periódicamente todos los rincones que no estén directamente a la vista.

- Rincones cálidos y oscuros.
- Partes calientes de los electrodomésticos y maquinaria.
- Pasillos, huecos de escalera.
- Conductos de ascensores.
- Detrás de mercancías apiladas.
- Techos y falsos techos.
- Alrededor de tuberías.
- Trampas para monitorización.

Medidas de erradicación:

- *Métodos físicos:*

- * Aspiradores.
- * Calor.
- * Luz ultravioleta.
- * Ultrasonidos.

- *Métodos químicos:*

Se utilizarán exclusivamente cuando cualquier otro método de lucha haya fracasado. Lo harán personas autorizadas y con productos autorizados para las industrias alimentarias.

Habrá que evitar las posibles contaminaciones tanto alimentarias como del personal cuando se apliquen los insecticidas, retirando todos los alimentos y, dependiendo del producto utilizado se impedirá la entrada de personas en el establecimiento, durante el plazo de acción del insecticida; cuando termine este plazo, se ventilará y los utensilios se limpiarán con métodos eficaces.

Se clasifican según la acción del producto sobre el insecto:

* De origen sintético:

- Asfixiantes.
- Tóxicos digestivos.
- Fumigantes.
- De contacto (los más utilizados).

- * De origen natural:
 - Son derivados de plantas: piretrinas, rotenona, nicotina...
 - Normalmente se emplean insecticidas en polvo o en rociamiento, contra huevos, larvas o adultos.
 - Las moscas y mosquitos son más sensibles a insecticidas pulverizados mientras que las hormigas se desinsectarán con lacas o polvos.

Las medidas preventivas de lucha contra insectos se aplicarán en cualquier caso. Y las medidas de erradicación en las que se usen productos químicos serán de carácter correctivo, es decir, se pondrán en práctica cuando se observe la presencia de insectos.

Plan de Lucha contra Plagas:

- Diagnosticar la situación.
- Fijar un calendario y planificar las actuaciones.
- Medidas de control y seguimiento.
- Evaluar el tratamiento.
- Tener un plan de gestión de residuos.

Aplicación de los productos insecticidas y rodenticidas:

Todo establecimiento que se dedique a la industria alimentaria debe disponer de un Plan de Limpieza y Desinfección (LD) y un Plan de Desratización y Desinsectación (DD) de sus instalaciones.

Es necesario que todos los productos que se utilicen para la desinsectación y desratización sean aplicados por personal capacitado y autorizado perteneciente a empresas que apliquen estos tratamientos y emitan certificados de aplicación.

Los requisitos que debe cumplir una empresa para poder gestionar un plan de control de plagas son:

- Inscripción en el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Plaguicidas.
- Personal cualificado con el carné de aplicador correspondiente a su nivel de responsabilidad.
- Los productos que se utilicen estarán inscritos en el registro de plaguicidas de la Dirección General de la Salud Pública y Consumo (MISACO) según el uso para el que estén destinados.



6.2. Manejo de residuos y desperdicios

Atenderemos al estado físico y a su composición para hacer la clasificación de los residuos:

A) Residuos Sólidos

Entre ellos encontramos:

– **Orgánicos:**

- Procedentes de restos de alimentos.

Constituidos principalmente por materia orgánica fermentable y puede utilizarse para fabricar compost. Para poder utilizarlos es fundamental que la materia orgánica no llegue contaminada con sustancias tóxicas. Es frecuente el exceso de metales tóxicos que estropean el compost para que pueda ser utilizado para usos biológicos al ser muy difícil y cara la eliminación de estos componentes.

- Residuos de papel y cartón.

Realizar una recogida selectiva para reciclar. Se utilizan contenedores específicos para recoger separadamente el papel, el vidrio, los plásticos, metal, pilas... haciendo la separación en el propio establecimiento.

Con el papel, telas y cartón, se hace una nueva pasta de papel, para evitar la tala de nuevos árboles.

– **Inorgánicos o sólidos inertes:**

- * Residuos de plástico, metal y vidrio.
Realizar recogida selectiva para reciclar. Con el vidrio se pueden fabricar nuevas botellas y envases sin necesidad de extraer nuevas materias primas, y con menos gasto de energía.
Los plásticos también se separan, y se pueden fabricar nuevas materias primas u otros para fabricar objetos diversos.
- * Otros residuos sólidos inorgánicos.
Se realizará recogida selectiva, son productos peligrosos para la salud humana y para el medio ambiente si no se recogen de forma controlada: pilas y batería eléctricas, sistemas de refrigeración, productos de tratamiento de plagas...

B) Residuos líquidos

Distinguimos:

– **Aguas residuales.**

Deben ser eliminadas por la red de alcantarillado o previamente depuradas, según el nivel de contaminación.

– **Aceites de frituras.**

Principal residuo del sector. El aceite se degrada con el uso, produciendo compuestos potencialmente tóxicos. Los indicios de que el aceite está degradándose son el oscurecimiento, el aumento de viscosidad, la formación de espuma y humo a temperaturas más bajas cada vez. Pero los mayores problemas los traen las alteraciones químicas, que producen diversos compuestos de degradación como los ácidos grasos libres y compuestos volátiles; por ello los aceites deben ser recogidos por empresas autorizadas que los reciclan.

C) Productos químicos

Son los residuos que proceden de la desinfección, desinsectación o desratización del establecimiento.

Los desperdicios no deben acumularse en el establecimiento por el que circulen alimentos.

Los desechos que se van generando a lo largo de la jornada de trabajo se colocarán en cubos o recipientes adecuados e identificados, cumpliendo las siguientes características:

- De fácil limpieza y desinfección.
- De color claro preferiblemente.
- De uso exclusivo.
- Dotados de tapadera.

Las bolsas de basura se trasladarán rápidamente al lugar habilitado como cuarto de basuras, que deberá estar aislado de la zona de manipulación, y por supuesto las bolsas deben estar perfectamente cerradas.

Los contenedores se vaciarán diariamente con la frecuencia necesaria para evitar el desborde de desechos.

En el cuarto de la basura se depositarán los contenedores hasta su retirada, que será diaria y se llevarán a cabo los servicios de limpieza correspondientes. Limpiar a fondo todos los recipientes de recogida o almacenamiento de residuos, así como las instalaciones donde estos se encuentren.

Por supuesto, el vaciado de los recipientes de recogida o almacenamiento de basura no se debe realizar nunca durante las operaciones de carga y descarga de alimentos.

Sabías que...?

Deben existir sistemas e instalaciones adecuadas de desagüe y eliminación de desechos. Estarán proyectados y construidos de manera que evite el riesgo de contaminación de los alimentos o del abastecimiento de agua potable.

7. Materiales en contacto con los alimentos: tipos y requisitos

Los alimentos se envasan por diferentes motivos:

- La distribución del alimento hasta el consumidor.
- Evitar alteraciones y contaminaciones de los alimentos desde su recolección hasta su consumo, para que conserven las propiedades organolépticas y nutritivas.
- Facilitar el uso del producto para su dosificación o su cocinado.
- Como función informativa en el caso de etiquetados del alimento.

Todo aparato, utensilio u objeto destinado a ser utilizado en contacto con los alimentos o productos alimentarios, deberá ser mantenido en las debidas condiciones de conservación, higiene y limpieza, reuniendo los siguientes **requisitos**:

- Estar fabricado con materiales autorizados para su uso en contacto con alimentos.

- No debe ocasionar modificaciones en las características de composición y los caracteres organolépticos (olor, sabor o color) de los alimentos.
- No debe ceder a los productos alimenticios constituyentes en cantidades que supongan riesgos para la salud.

Los **tipos de envases** que podemos distinguir son:

- **Primarios:** entran en contacto directo con los alimentos, los contienen y protegen.

- * *Vidrio*

Ventajas:

- Impermeable a la humedad, gases y microorganismos.
- Se puede ver su contenido.
- Rigidez.

Inconvenientes:

- Frágil y pesado.
- El vidrio transparente deja pasar la luz, lo que puede producir alteraciones en los alimentos.

- * *Metal*

Ventajas:

- Evita la luz, la humedad, gases y microorganismos.
- Resistencia a choques.

Inconvenientes:

- Pesado, se corroe y tiene un precio elevado.

- * *Papel, cartón y celofán:*

Su mayor ventaja es que forma barrera contra la luz. Pero tiene como inconveniente que apenas se resiste a la humedad, gases y microorganismos si no está cubiertos con ceras, plásticos o películas de aluminio.

- * *Materiales poliméricos*

Ventajas:

- Forman barrera contra la luz, humedad, gases y microorganismos.
- Son ligeros y no se corroen.

Inconvenientes:

- No forman barrera absoluta contra humedad y gases.
- Son menos resistentes que el metal o el vidrio.
- Se pueden producir una migración de plastificaciones, pigmentos y monómeros al alimento.



- **Secundarios:** es la capa siguiente, no están en contacto directo con el alimento, protege el envase primario y al alimento.
- **Terciarios:** sirven para agrupar envases secundarios para transportarlos.

También habría que hablar en este tema de los materiales autorizados para entrar en contacto con los alimentos, las condiciones generales de envasado y etiquetado:

- Los materiales y objetos destinados a estar en contacto con los alimentos se comercializarán debidamente envasados o embalados.
- Llevarán etiquetado el símbolo de la copa o tenedor o bien la inscripción para uso alimentario o una mención específica referente a su empleo (botella de vino, maquina de café, etc.).
- Las instrucciones de uso adecuado en el caso de que su omisión pueda causar una incorrecta utilización.
- En la etiqueta figurará la identificación del fabricante o responsable de la puesta en el mercado.

Todos estos materiales se deben almacenar protegidos, cubiertos o embalados y sin tocar el suelo.

Los almacenes siempre deben permanecer limpios, en orden y libres de desinfecciones.

8. Etiquetado de los alimentos: lectura e interpretación de etiquetas de información obligatoria

Comenzaremos este apartado definiendo algunos conceptos:

Etiquetado: es cualquier mención, indicadores, marcas de fábrica o comercial, dibujos o signos relacionados con un producto alimenticio que figure en cualquier envase, documento, rótulo, etiqueta, faja o collarín que acompañe o se refiera a dicho producto.

Ingrediente: toda sustancia, incluidos aditivos alimentarios, que se utilizan en la fabricación o en la preparación de un producto alimentario y que todavía se encuentre presente en el producto terminado o eventualmente en una forma modificada.

Lote: conjunto de unidades de venta de un producto alimenticio producido, fabricado o envasado en circunstancias idénticas.

Fecha de duración mínima: la fecha hasta la cual el producto mantiene todas sus propiedades específicas en condiciones de conservación adecuadas.

Información obligatoria del etiquetado para productos envasados:

- Denominación de venta.
- Lista de ingredientes.
- Indicación cuantitativa de ciertos ingredientes.
- Grado alcohólico, en bebidas con graduación superior al 1,2% en volumen.
- Cantidad neta.
- Fecha de duración mínima o fecha de caducidad.
- Condiciones de conservación y utilización.
- Modo de empleo cuando sea necesario.
- Identificación de la empresa fabricante.
- Lote.
- Lugar de origen.
- Otras indicaciones obligatorias adicionales.

La información obligatoria de etiquetado en productos sin envasar que debe aparecer es:

- Denominación de venta.
- Categoría de calidad, variedad y origen (cuando lo exija la norma de calidad correspondiente).
- Tipo de canal de procedencia y denominación comercial de la pieza (carnes).
- Forma de presentación comercial (pesca y agricultura).
- Cuantificación de ingredientes.
- Grado alcohólico (en bebidas con graduación superior al 1,2% en volumen).
- Requisitos establecidos en las disposiciones específicas correspondientes.
- Lista de ingredientes en el caso de productos ecológicos (siempre que no estén exceptuados de indicarla).
- Alimentos fabricados a partir de organismos modificados genéticamente (incluirán lo indicado en el artículo 2 del Reglamento 1139/987/CE).

La información obligatoria de etiquetado en productos envasados por los titulares del comercio minorista es:

- Denominación de venta.
- Lista de ingredientes.
- Indicación cuantitativa de ciertos ingredientes.
- Grado alcohólico en bebidas con una graduación en volumen superior al 1,2%.
- Cantidad neta.
- Fecha de duración mínima o fecha de caducidad.
- Condiciones de conservación y utilización.
- Modo de empleo.
- Identificación de la empresa envasadora.
- Lugar de origen.
- Otras indicaciones obligatorias adicionales.

La presentación de la información obligatoria:

Los productos que se comercializan envasados, la información obligatoria del etiquetado ha de figurar en el envase o en una etiqueta unida al mismo.

Los alimentos sin envasar deberán llevar la información obligatoria rotulada en etiquetas o carteles colocados en el lugar de venta, sobre el producto o cerca de él.

Sabías que...?

En los productos envasados por los titulares del comercio minorista deberá figurar la información obligatoria sobre el envase o en una etiqueta unida al mismo, también podrá ir rotulada en carteles colocados en el lugar de venta cuando esta se realice bajo la modalidad de venta con vendedor y en auto-servicios en carteles colocados en el lugar de venta o próximo al producto.

9. Calidad higiénico sanitaria; conceptos y aplicaciones

La limpieza a todo lo que rodea a la recepción, almacenamiento, manipulación (transporte si lo hay en el caso de los catering) y servicio de alimentos es una garantía para la seguridad sanitaria del establecimientos de restauración, teniendo en cuenta que la contaminación se puede producir en cualquiera de las fases mencionadas.

Una higiene escrupulosa en instalaciones, equipos, mobiliario y útiles es necesaria e importante para la prevención de las temidas toxiinfecciones alimentarias, aún más si consideramos que muchas se producen precisamente por falta de higiene y limpieza.

Algunos microbiólogos especialistas en la materia consideran que la calidad higiénica sanitaria de los alimentos dependerá de las siguientes aplicaciones:

- La incorporación microbiana a los alimentos o contaminación. Para evitar la contaminación directa o indirecta de los alimentos se requiere que el establecimiento disponga de un programa higiénico-sanitario adecuado que contemple:
 - * Diseño y planificación higiénica de las instalaciones y maquinaria.
 - * Ejecutar adecuadamente las técnicas de limpieza, desinfección y esterilización.
- La existencia de una condiciones favorecedoras de la multiplicación bacteriana. Los alimentos en zonas de riesgo o temperaturas templadas, sin refrigerar o servirlos inmediatamente, la contaminación cruzada, poca higiene del manipulador, etc.

9.1. Autocontrol: sistemas de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC)

El sistema APPCC es un sistema que permite identificar, evaluar y controlar los peligros significativos para la inocuidad de los alimentos. Es un

instrumento para evaluar los peligros y establecer sistemas de control que se centran en la prevención, en lugar de basarse en ensayos del producto final.”

El sistema de autocontrol basado en el APPCC es un método racional que nos ayuda a mantener bajo control la producción, en caso de alimentos, de forma que se obtengan las máximas garantías para la obtención de alimentos que sean salubres. El método de trabajo es el siguiente:

- Se analizan los peligros que acechan a la producción y en qué fase se pueden controlar.
- Vigilar las fases (puntos críticos) para comprobar que los peligros están bajo control.
- Si se observa algún peligro fuera de control se adoptarán las medidas correctoras que impidan que el peligro se haga efectivo.

Los principios en los que se basa el sistema APPCC son:

1. **Identificar los riesgos** asociados a la elaboración de alimentos en todas sus fases, evaluando la posibilidad de que se produzca este hecho e identificar las medidas preventivas para su control.
2. **Determinar las fases** que pueden controlarse para eliminar los peligros o reducir al mínimo la posibilidad de que se produzcan.
3. **Establecer los límites críticos:** asegurar que el punto crítico está bajo control.
4. **Establecer un sistema de vigilancia:** deben quedar claramente descritas la forma y frecuencia del sistema.
5. **Establecer las medidas correctas** que deben adoptarse en el caso de que, por el método de vigilancia, contremos que no se cumplen los límites críticos.
6. **Establecer un sistema de registro:** debe quedar constancia escrita de los controles exigidos por el método de vigilancia, así como las medidas correctoras adoptadas e incidencias sucedidas.
7. **Establecer un método de verificación** que sirva de comprobación de que el sistema APPCC está funcionando correctamente.
8. **Formación del equipo APPCC multidisciplinar.**
9. **Descripción del producto.**
10. **Determinación del uso al que ha de destinarse.**
11. **Diagrama de flujo.**
12. **Confirmación in situ del diagrama de flujo.**

Antes de que un establecimiento hostelero implante un Plan de APPCC debe reunir un mínimo de condiciones previas que permita que el sistema A.P.P.C.C. se centre en el control de los puntos de control críticos en función de los peligros detectados. El conjunto de esas medidas preventivas anteriores a la implantación del sistema es lo que se conoce como Requisitos Previos o Prerrequisitos, que de forma orientativa nombraremos:

- Instalaciones y equipos adecuados.
- Plan de mantenimiento.
- Plan de formación del personal.
- Plan de control del agua.
- Plan de limpieza y desinfección.
- Plan de desinsectación y desratización.
- Guía de buenas prácticas de manipulación.

A pesar de que los Requisitos Previos deben desarrollarse con anterioridad al plan APPCC, es posible que en la elaboración del plan se detecte la necesidad de recursos o medidas adicionales para controlar ciertos peligros por lo que a veces Requisitos Previos pueden ser completados durante la elaboración del Plan o incluso con posterioridad.

Recuerda que...

Para que la aplicación del APPCC dé buenos resultados, es necesario que tanto la dirección como el personal se comprometan y participen plenamente.

9.2. Guías de prácticas correctas de higiene (GPCH)

Cada establecimiento puede elaborar su guía de buenas prácticas de higiene, por regla general, estos consejos que se incluyen a continuación son comunes a todas:

- No fumar, comer, ni masticar chicle. No toser o estornudar directamente sobre los alimentos.
- El pelo debe estar siempre limpio y protegido mediante gorro o redicilla.
- Las uñas deben estar siempre recortadas y limpias, y se recomienda no llevarlas pintadas.
- No deben llevarse objetos personales como relojes, pulseras, sortijas, etc., que puedan entrar en contacto con los alimentos.
- El personal debe utilizar ropa de trabajo y prendas de cabeza.

- Los manipuladores que padezcan enfermedades susceptibles de ser transmitidas a través de los alimentos o que sean portadores de gérmenes patógenos, no deben manipular alimentos.
- Los cortes y las heridas que no impidan continuar con el trabajo se deben cubrir con apósitos y protectores impermeables externos.
- En caso de utilización de guantes, se mantendrán en perfectas condiciones de higiene en el punto de trabajo y se renovarán cada vez que sea necesario.



ACTIVIDADES

I. Actividad. Responder a las siguientes cuestiones:

1. El codex distingue entre lo que son alimentos básicos y fundamentales, y:

- a) Los alimentos especiales para dietas especiales, que son elaborados con productos autorizados y satisfacen unas necesidades muy específicas.
- b) Los alimentos esenciales para la dieta, que son manipulados con guantes autorizados y satisfacen toda clase de necesidades.
- c) Los alimentos esenciales para dietas especiales, que son elaborados con productos sin necesidad de autorización y satisfacen las necesidades específicas.
- d) Los alimentos que no lo son.

2. Su principal función es ayudar al crecimiento o la reparación de alguna parte dañada del cuerpo y se encuentran principalmente en:

- a) El pescado azul, la miel y la yema del huevo.
- b) La carne, el agua y la piel del pescado.
- c) La carne, la leche y la clara de huevo.
- d) La carne, el pan, el maíz y las alubias.

3. El cuerpo humano está formado por casi un 70% de agua, y esta es la encargada de disolver:

- a) Sustancias para que nuestro organismo pueda aprovecharlas.
- b) La sangre para que nuestro cuerpo pueda circular.
- c) La comida, para que nuestro organismo pueda digerirla.
- d) Sustancias para que nuestro cerebro pueda digerirlas.

4. El manipulador de alimentos es aquella persona que:

- a) Se encarga de manipular todos los alimentos del restaurante.
- b) Por su actividad laboral entra en contacto directo con la maquinaria.
- c) Únicamente toca los alimentos sin manipularlos.
- d) Por su actividad laboral entra en contacto directo con los alimentos.

II. Actividad. Señalar si son verdaderas o falsas las siguientes cuestiones:

- a) El manipulador es responsable de tener conciencia de la importancia de una buena manipulación higiénica y de formarse adecuadamente y aumentar los conocimientos adquiridos:

Verdadero Falso

- b) A través del pelo, ropa, manos, etc., o por padecer alguna enfermedad, no se transmiten ninguna enfermedad al alimento si se llevan guantes:

Verdadero Falso

- c) La empresa no tiene la responsabilidad higiénico-sanitaria de la actividad que se realiza. Por ello, no está obligada a poner en marcha sistemas de autocontrol, entre los que se incluye la formación continua de sus trabajadores que se hará por parte de estos, y en las buenas prácticas en la manipulación de los alimentos:

Verdadero Falso

- d) Para que aumente la gravedad de la enfermedad solo tienen que darse una serie de factores, es decir, junto a la contaminación del alimento por las bacterias o toxinas patógenas, se dan una serie de circunstancias que propician la multiplicación de los gérmenes hasta niveles que causan la enfermedad:

Verdadero Falso

III. Actividad. Definir brevemente los tipos de enfermedades transmitidas por los alimentos.

CAPÍTULO **Limpieza de instalaciones y equipos propios de las zonas de producción y servicio de alimentos y bebidas**

3

Contenidos

- ◆ Productos de limpieza de uso común
- ◆ Tipos y clasificación
- ◆ Características principales de uso
- ◆ Medidas de seguridad y normas de almacenaje
- ◆ Interpretación de las especificaciones
- ◆ Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución

1. Productos de limpieza de uso común

Las instalaciones de hostelería deben mantener estándares de limpieza muy altos, por razones de higiene y de imagen.

Especialmente importante es la pulcritud en las cocinas y todos los elementos que están en contacto con el público.

Los productos más comúnmente utilizados son:

Lejía

Está reconocida como uno de los mejores productos de limpieza y desinfección. Es, desde hace muchos años, utilizado para este uso, sobre todo bajo la forma de hipoclorito (lejía).

La lejía actúa eficazmente a temperatura ambiente sobre gérmenes, hongos y levaduras. Resulta muy útil para la desinfección de mostradores, barras, mesas de cocina, cámaras, fregaderos, equipos de acero inoxidable, persianas, vestuarios, inodoros, cuartos de baño. Resulta inofensiva sobre superficies pintadas.

Amoniaco

Disuelve las grasas y suciedades adheridas. Las desprende una vez que ha penetrado en los poros de la superficie y son recogidas posteriormente en el agua de aclarado. Las superficies quedan limpias y brillantes, sin sedimentos ni restos de agua ni de cal.

El amoniaco no contiene cáusticos ni abrasivos, ni productos erosionantes de las superficies que puedan rayarlas.

No es inflamable. Es completamente soluble en agua y biodegradable.

Seca rápidamente sin dejar residuos.

Es un limpiador para todo tipo de superficies: suelos de terrazo, de mármol, baldosa, sintéticos, formica, azulejos, acero inoxidable, aluminio, metal, etc.

Desincrustante

Suele hacer poca espuma. Está indicado para la desincrustación periódica de utensilios de acero inoxidable. Elimina las incrustaciones de cal, salitre, restos inorgánicos, etc.

Desengrasante

Es apto para superficies con grasas animales o vegetales muy adheridas o rebeldes. Es apropiado para la limpieza de campanas, azulejos, paredes, suelos de industrias alimentarias, cintas transportadoras, paredes, vehículos térmicos y lugares con mucha grasa en general.

Detergente para máquina

Tiene un alto poder de limpieza y desengrase. Elimina todo tipo de suciedades, incluso sin necesidad de prelavado. Suele tener cualidades antical. Es eficaz para el lavado automático de utensilios de cocina.

Detergente manual

Apropiado para el lavado manual de vajilla, cristalería fina, utensilios de cocina y menaje en general. Da una limpieza y presentación excelentes.

Abrillantador para maquina

Facilita el secado rápido y sin velos de todo tipo de menaje.

Limpiacristales

Elimina fácilmente la suciedad acumulada en cualquier tipo de cristal, debido a su alto poder de limpieza y pronta evaporación. No raya los cristales ni el acabado de los mismos. No necesita aclarado.

Está especialmente indicado para la limpieza de cristales. También es aplicable a otro tipo de superficies como azulejo, formica y cerámica.

2. Tipos y clasificación

Dentro de la racionalización de la limpieza, los productos representan un factor muy importante. Cuanto más apropiado es el producto, más fácil y eficaz es la limpieza. No todos los productos de limpieza tienen las mismas características. Es por ello necesario conocer las diferencias para poder decidir qué producto debe ser utilizado para cada tipo de superficies, con el fin de obtener los mejores resultados. Debemos conocer fundamentalmente los siguientes productos.

2.1. Detergentes o jabones sintéticos

Son productos biodegradables. Se fabrican a la medida de nuestras necesidades, es decir, en función del tipo de suciedad que tenemos que eliminar.

Básicamente, limpiaremos con los llamados detergentes, que podemos clasificar, según su comportamiento para disolver la suciedad, como a continuación detallamos:

Detergentes alcalinos o básicos

Eliminan principalmente la suciedad, las grasas, las ceras, etc.

Detergentes ácidos

Eliminan la suciedad mineral, es decir, el sarro, el óxido, etc.

Detergentes neutros

Su función es eliminar la tensión superficial del agua y la suciedad que contenga poca o ninguna materia grasa.

2.2. Agentes abrasivos

Estos compuestos abrasivos deben usarse solamente cuando son de ayuda suplementaria en la remoción extrema de suciedad. Se usan aunados a un cepillado adecuado y se enjuagan con agua a presión.

Cuando se hace necesario el uso de estos abrasivos, generalmente se recomiendan polvos o pastas junto con los agentes que actúan en las superficies.

Técnicamente los agentes abrasivos, como grupo, no incluyen ayudas mecánicas tales como la lana o fibra de acero, ya que este material no debe usarse en equipos y utensilios de acero inoxidable o en cualquier otra superficie de contacto con el producto, puesto que partículas pequeñas de este material, al desprenderse y quedarse en las superficies metálicas, forman áreas susceptibles a la corrosión. También estas partículas pueden ser integradas a los productos y ser encontradas por el consumidor dentro del producto.

3. Características principales de uso

Los fabricantes aconsejan la idoneidad de cada producto y además indican la correcta dosificación. Una concentración menor a la indicada haría que el producto fuera ineficaz.

Las maquinas de lavado mecánico suelen llevar un dosificador de detergentes suministrado por la empresa de detergentes. Con estos sistemas se obtienen mejores resultados que con la dosificación manual y un ahorro en productos de limpieza.

El agua también influye en la limpieza. Las aguas muy alcalinas necesitan detergentes especiales o agentes que neutralicen la cal, que en caso contrario quedaría en las superficies recién limpiadas una vez secas.

Tanto los detergentes como los desinfectantes necesitan un tiempo mínimo para ser efectivos. La temperatura del agua y el frotado de las suciedades adheridas contribuyen a su efectividad.

A) Remoción de partículas de suciedad

Las partículas de sólidos de los productos y otras partículas que se adhieren a la superficie del equipo pueden removerse mediante los siguientes procesos, aislados o en combinación con otros:

- **Acción humectante.** En este proceso, el agua del limpiador entra en contacto con todas las superficies sucias del equipo, por lo cual el agente limpiador provoca una reducción de la tensión superficial. Es necesario que la solución penetre en las hendiduras, agujeros pequeños y material poroso.

- **Dispersión.** Las partículas de suciedad se rompen en fracciones individuales pequeñas y son fácilmente removidas del equipo y suspendidas.
- **Suspensión.** Las partículas insolubles de suciedad quedan retenidas en la solución. Esta acción se debe a la formación de fuerzas más poderosas entre el material ensuciante y la solución detergente que entre dicho material y la superficie que se va a limpiar. Las partículas suspendidas se remueven fácilmente del equipo.
- **Peptinación.** Se forma una solución líquida de la materia que ensucia.
- **Disolución.** Las materias ensuciantes insolubles reaccionan químicamente con los agentes limpiadores. Se logran así productos solubles.
- **Aclarado.** Las partículas de suciedad se remueven fácilmente por arrastre, en forma de suspensiones o disolución de ellas.

B) Eliminación de capas de grasa

En la eliminación de capas de grasa, se libera la partícula de suciedad adherida, facilitando la remoción mediante un enjuague adecuado.

Debe eliminarse la creencia de que los detergentes limpian totalmente el equipo, ya que estos solamente preparan al material adherido para una subsiguiente eliminación, cuando se aplique un cepillado y un enjuague adecuados.

C) Formas de remoción de capas de grasa

Cuando a la grasa se le añade agua tibia y se agita vigorosamente, se forman gotas de grasa. Estas gotas se unen rápidamente y forman una capa de grasa en la superficie del agua.

Otra forma de remoción de las capas de grasa es mediante su saponificación con productos alcalinos. Las grasas forman jabones sólidos que son removidos con gran facilidad.

D) Prevención de depósitos petrificados

Estos depósitos son el producto resultante de la reacción de ciertos constituyentes de los compuestos comerciales usados para el lavado con las sales de calcio presentes en el agua dura.

En el laboratorio, la acción del fosfato trisódico, hidróxido de sodio, carbonato de sodio y bicarbonato de sodio, en presencia del sulfato de calcio en medio acuoso, dejan un depósito calcáreo en las superficies de los tubos de ensayo similar a la costra de leche. Este depósito es muy difícil de remover frotando con un cepillo, pero se elimina fácilmente con ácido clorhídrico diluido.

Los constituyentes proteicos de los alimentos también están asociados con la formación de costras. Las costras de la leche son un excelente ejemplo de lo que frecuentemente sucede en la industria de los alimentos.

Originalmente, la coagulación de la leche y la acidificación localizada debido a la aplicación de calor intenso causan un precipitado en la superficie metálica. Posteriormente se precipita el carbonato de calcio contenido en el agua dura de lavado. Cuando se usan agentes limpiadores que contienen carbonatos, se contribuye a esta formación calcárea acumulativa. Esto ocurre especialmente en los pasteurizadores.

4. Medidas de seguridad y normas de almacenaje

4.1. Normas de almacenaje

Los productos de limpieza, desinfección, desinsectación, desratización o cualquier sustancia peligrosa se almacenarán en un lugar separado, donde no exista riesgo alguno de contaminación para los productos alimentarios. Estarán debidamente identificados.

No deben almacenarse juntos los productos alcalinos y los ácidos. Los productos ácidos no deberán mezclarse con soluciones de hipoclorito, ya que se producirá gas de cloro. Las personas que trabajen con productos alcalinos o ácidos deberán usar ropas y gafas protectoras y ser instruidas cuidadosamente en las técnicas de manipulación. Los envases en los que se guardan tales líquidos deberán rotularse claramente y almacenarse en lugar separado al de los productos y los materiales de envase. Se deberán seguir estrictamente las instrucciones de los fabricantes sobre la manera correcta de usarlos.

Se tendrá especial cuidado en el uso de materiales abrasivos, para que estos no modifiquen el carácter de la superficie que está en contacto con el producto. Hay que tener cuidado también con los fragmentos de cepillos, raspadores y otros materiales de limpieza, porque pueden contaminar el producto.

Dichos productos se mantendrán en sus recipientes originales. No obstante, si tuvieran que ser traspasados a otros envases más pequeños por necesidades de uso, nunca se utilizarán recipientes que pudieran prestar a equívocos sobre su contenido, en particular, cualquier tipo de recipiente que haya contenido o pueda contener alimentos o bebidas.

4.2. Especificaciones de las normas de almacenaje de productos de limpieza

- Mantener la cantidad almacenada al mínimo operativo.
- Considerar las características de peligrosidad de los productos y sus incompatibilidades.
- Agrupar los de características similares.
- Separar los incompatibles.
- Aislar o confinar los de características especiales.
- Comprobar los etiquetados.
- Llevar un registro actualizado de los productos almacenados.
- Emplear armarios de seguridad.

5. Interpretación de las especificaciones

5.1. Etiquetado

Para los productos químicos, la información sobre su peligrosidad y el riesgo derivado de su utilización está recogida en la etiqueta y ampliada en la Ficha de Datos de Seguridad (FDS). Su contenido está regulado por la legislación sobre comercialización de productos químicos relativa a la clasificación, envasado y etiquetado de sustancias y preparados peligrosos recogida en los Reales Decretos 363/1995 y 255/2003, que obliga a que todo producto químico esté debidamente etiquetado, tanto si va destinado al público en general como al usuario profesional, en cuyo caso deberá también disponer de la ficha de datos de seguridad.

La obligación de identificar los productos químicos no es exclusiva de los productos comercializados, sino que incluye cualquier producto presente en el lugar de trabajo, por lo que no es aceptable la presencia de productos sin etiquetar o identificar provenientes de un trasvase, generados en el proceso o como residuos (R.D. 485/1997). señales de peligro normalizados

5.2. Frases de seguridad

El objeto de incluir estas indicaciones en el etiquetado es poner a disposición de los trabajadores un instrumento fundamental que contenga informaciones sobre los riesgos de las sustancias y preparados peligrosos y advierta a las personas sobre los peligros que conlleva su manipulación.

Estas indicaciones se realizan mediante las frases "R" y frases "S". Las frases "R" permiten identificar los riesgos atribuidos a las sustancias y prepa-

rados peligrosos. Las frases "S" indican consejos de prudencia y establecen medidas relativas a la manipulación y utilización de sustancias y preparados peligrosos.

Frases "R"

- R1 Explosivo en estado seco.
- R2 Riesgo de explosión por choque, fricción, fuego u otras fuentes de ignición.
- R3 Alto riesgo de explosión por choque, fricción, fuego u otras fuentes de ignición.
- R4 Forma compuestos metálicos explosivos muy sensibles.
- R5 Peligro de explosión en caso de calentamiento.
- R6 Peligro de explosión, en contacto o sin contacto con el aire.
- R7 Puede provocar incendios.
- R8 Peligro de fuego en contacto con materias combustibles.
- R9 Peligro de explosión al mezclar con materias combustibles.
- R10 Inflamable.
- R11 Fácilmente inflamable.
- R12 Extremadamente inflamable.
- R14 Reacciona violentamente con el agua.
- R15 Reacciona con el agua y libera gases extremadamente inflamables.
- R16 Puede explosionar al mezclarse con sustancias comburentes.
- R17 Se inflama espontáneamente en contacto con el aire.
- R18 Al usarlo pueden formarse mezclas aire-vapor explosivas/inflamables.
- R19 Puede formar peróxidos explosivos.
- R20 Nocivo por inhalación.
- R21 Nocivo en contacto con la piel.
- R22 Nocivo por ingestión.
- R23 Tóxico por inhalación.
- R24 Tóxico en contacto con la piel.
- R25 Tóxico por ingestión.

- R26 Muy tóxico por inhalación.
- R27 Muy tóxico en contacto con la piel.
- R28 Muy tóxico por ingestión.
- R29 En contacto con agua libera gases tóxicos.
- R30 Puede inflamarse fácilmente al usarlo.
- R31 En contacto con ácidos libera gases tóxicos.
- R32 En contacto con ácidos libera gases muy tóxicos.
- R33 Peligro de efectos acumulativos.
- R34 Provoca quemaduras.
- R35 Provoca quemaduras graves.
- R36 Irrita los ojos.
- R37 Irrita las vías respiratorias.
- R38 Irrita la piel.
- R39 Peligro de efectos irreversibles muy graves.
- R40 Posibles efectos cancerígenos.
- R41 Riesgo de lesiones oculares graves.
- R42 Posibilidad de sensibilización por inhalación.
- R43 Posibilidad de sensibilización en contacto con la piel.
- R44 Riesgo de explosión al calentarlo en ambiente confinado.
- R45 Puede causar cáncer.
- R46 Puede causar alteraciones genéticas hereditarias.
- R48 Riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada.
- R49 Puede causar cáncer por inhalación.
- R50 Muy tóxico para los organismos acuáticos.
- R51 Tóxico para los organismos acuáticos.
- R52 Nocivo para los organismos acuáticos.
- R53 Puede provocar a largo plazo efectos negativos en el medio ambiente acuático.
- R54 Tóxico para la flora.
- R55 Tóxico para la fauna.
- R56 Tóxico para los organismos del suelo.

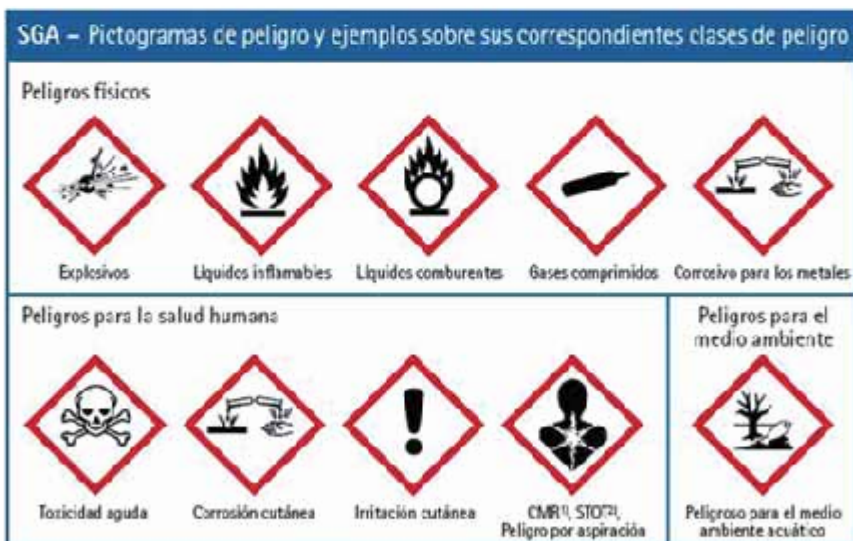
- R57 Tóxico para las abejas.
- R58 Puede provocar a largo plazo efectos negativos en el medio ambiente.
- R59 Peligroso para la capa de ozono.
- R60 Puede perjudicar la fertilidad.
- R61 Riesgo durante el embarazo, de efectos adversos para el feto.
- R62 Posible riesgo de perjudicar la fertilidad.
- R63 Posible riesgo durante el embarazo, de efectos adversos para el feto.
- R64 Puede perjudicar a los niños alimentados con leche materna.
- R65 Nocivo. Si se ingiere puede causar daño pulmonar.
- R66 La exposición repetida puede provocar sequedad o formación de grietas en la piel.
- R67 La inhalación de vapores puede provocar somnolencia y vértigo
- R68 Posibilidad de efectos irreversibles.

Frases "S"

- S1 Consérvese bajo llave.
- S2 Manténgase fuera del alcance de los niños.
- S3 Consérvese en lugar fresco.
- S4 Manténgase lejos de locales habitados.
- S5 Consérvese en... (líquido apropiado que especifique el fabricante).
- S6 Consérvese en... (gas inerte que especifique el fabricante).
- S7 Manténgase el recipiente bien cerrado.
- S8 Manténgase el recipiente en lugar seco.
- S9 Consérvese el recipiente en lugar bien ventilado.
- S12 No cerrar el recipiente herméticamente.
- S13 Manténgase lejos de alimentos, bebidas y piensos.
- S14 Consérvese lejos de... (materiales incompatibles que especifique el fabricante).
- S15 Conservar alejado del calor.
- S16 Conservar alejado de toda llama o fuente de chispas. No fumar.
- S17 Manténgase lejos de materiales combustibles.

- S18 Manipúlese y ábrase el recipiente con prudencia.
- S20 No comer ni beber durante su utilización.
- S21 No fumar durante su utilización.
- S22 No respirar el polvo.
- S23 No respirar los gases/humos/vapores/aerosoles [denominación(es) adecuada(s) que especifique el fabricante].
- S24 Evítase el contacto con la piel.
- S25 Evítase el contacto con los ojos.
- S26 En caso de contacto con los ojos, lávense inmediata y abundantemente con agua y acúdase a un médico.
- S27 Quítase inmediatamente la ropa manchada o salpicada.
- S28 En caso de contacto con la piel, lávese inmediata y abundantemente con... (Productos que especifique el fabricante).
- S29 No tirar los residuos por el desagüe.
- S30 No echar jamás agua a este producto.
- S33 Evítase la acumulación de cargas electrostáticas.
- S35 Elimínense los residuos del producto y sus recipientes con todas las precauciones posibles.
- S36 Úsese indumentaria protectora adecuada.
- S37 Úsense guantes adecuados.
- S38 En caso de ventilación insuficiente, úsese equipo respiratorio adecuado.
- S39 Úsese protección para los ojos/la cara.
- S40 Para limpiar el suelo y los objetos contaminados por este producto, úsese... (lo que especifique el fabricante).
- S41 En caso de incendio y/o de explosión, no respire los humos.
- S42 Durante las fumigaciones/pulverizaciones, úsese equipo respiratorio adecuado (el que especifique el fabricante).
- S43 En caso de incendio, utilizar... (los medios de extinción los debe especificar el fabricante). Si el agua aumenta el riesgo, se deberá añadir: "No usar nunca agua".
- S45 En caso de accidente o malestar, acúdase inmediatamente al médico. Si es posible, muéstresele la etiqueta.
- S46 En caso de ingestión, acúdase inmediatamente al médico y muéstrele la etiqueta o el envase.

- S47 Consérvase a una temperatura no superior a... °C (la que especifique el fabricante).
- S48 Consérvase húmedo con... (medio apropiado que especifique el fabricante).
- S49 Consérvase únicamente en el recipiente de origen.
- S50 No mezclar con... (lo que especifique el fabricante).
- S51 Úsese únicamente en lugares bien ventilados.
- S52 No usar sobre grandes superficies en locales habitados.
- S53 Evítase la exposición. Recábense instrucciones especiales antes del uso.
- S56 Elimínense esta sustancia y su recipiente en un punto de recogida pública de residuos especiales o peligrosos.
- S57 Utilícese un envase de seguridad adecuado para evitar la contaminación del medio ambiente.
- S59 Remítirse al fabricante o proveedor para obtener información sobre su recuperación/reciclado.
- S60 Elimínense el producto y su recipiente como residuos peligrosos.



- S61 Evítase su liberación al medio ambiente. Recábense instrucciones específicas/ficha de datos de seguridad.
- S62 En caso de ingestión, no provocar el vómito: acúdase inmediatamente al médico y muéstresele la etiqueta o el envase.

- S63 En caso de accidente por inhalación, alejar a la víctima de la zona contaminada y mantenerla en reposo.
- S64 En caso de ingestión, lavar la boca con agua (solamente si la persona está consciente).

6. Sistemas y métodos de limpieza: aplicaciones de los equipos y materiales básicos. Procedimientos habituales: tipos y ejecución

Según establece la normativa vigente, para la limpieza de las instalaciones, los equipos y los recipientes que estén en contacto con los productos alimenticios, así como de los locales en los que se ubiquen estos productos, el responsable del establecimiento contratará o elaborará y aplicará un programa de limpieza y desinfección basado en el análisis de peligros.

Para la elaboración y aplicación de dicho programa, hay que tener en cuenta una serie de factores, como cada cuánto tiempo debemos higienizar. Para determinar esta frecuencia debemos tener en cuenta:

- Tipos de alimentos que se elaboran, almacenan o desechan.
- Estado de limpieza en el que se encuentran.
- Tipo de suciedad (grasa, líquido, residuos sólidos, etc.) y tiempo que lleva en contacto con las superficies.
- Personal y equipo disponible.

Para establecer la frecuencia debe tenerse en cuenta la historia microbiológica de superficies y medio ambiente, y basarse en el análisis de peligros. La frecuencia de limpieza debe ser respetada estrictamente para conseguir el adecuado estado higiénico-sanitario.

De esta forma podemos establecer la siguiente pauta de frecuencias:

- Después de cada uso:
 - * Recipientes.
 - * Cuchillos y útiles de corte.
 - * Espátulas.
 - * Batidoras.
 - * Ralladores.
 - * Picadoras.
 - * Cortadoras de fiambre.
 - * Mesas tajos de trabajo.

- Después de cada jornada de trabajo:
 - * Encimeras.
 - * Útiles de cocina.
 - * Extractores y hornos.
 - * Parrillas, placas, freidoras, quemadores.
 - * Paredes, suelos.
 - * Cubos de basura.
 - * Vestuarios.
 - * WC de personal y de público.
 - * Electrodomésticos y sus elementos desmontables.
 - * Utensilios del servicio de mesas, como vajilla, cubertería y cristalería.

Las cámaras, despensas, frigoríficos, máquinas, mallas antiinsectos y demás equipos deben limpiarse y desinfectarse de forma periódica. La frecuencia de limpiado debe ser establecida por el responsable del establecimiento. Esta periodicidad debe quedar reflejada por escrito dentro del programa de higienización.

6.1. Métodos de higienización

Los métodos que se pueden utilizar para la limpieza y desinfección pueden ser físicos o químicos, y manuales o automáticos.

- Físicos. Por ejemplo, agua caliente, vapor, cepillos, fregonas, estropajos, esponjas, bayetas, etc.
- Químicos. Son sustancias con principios químicos que nos facilitan el desarrollo de la higienización. Entre ellos están los detergentes y los desinfectantes.
- Manuales. Es la limpieza y desinfección realizada con las manos. Este método puede seguir esta secuencia:
 - * Al eliminar los residuos sólidos de equipos y superficies, debe evitarse barrer los suelos mientras se están preparando alimentos, ya que se levanta polvo, lo que puede provocar contaminación. Para evitarla, debe extremarse el cuidado. No se pueden deramar productos. Hay que tirarlos a los cubos de basura. Nunca se debe utilizar serrín, sal ni cartones.
 - * Lavar con agua, detergente y desinfectante.

- * Ayudándonos con los útiles de limpieza, deben incluso frotarse las superficies para conseguir el efecto deseado. La fuerza de aplicación debe ser la necesaria para conseguir una adecuada higienización.
 - * Deben tenerse en cuenta tanto las características de las superficies que se están limpiando como el material del que están fabricadas, así como los ángulos, los bordes o las zonas de difícil acceso.
 - * Aclarar con abundante agua potable, preferentemente caliente, para arrastrar totalmente los restos de la fase anterior.
 - * Proceder al secado. Lo mejor es dejarlo secar al aire, aunque puede utilizarse papel de un solo uso o paños, los cuales se deben lavar diariamente a una temperatura de 90 °C o hervirse al finalizar la jornada laboral.
 - * Cerrar y retirar las bolsas de basura en los contenedores exteriores. Es importante realizar la separación de los distintos residuos para su posible reciclado, lavar y desinfectar los cubos de basura por dentro y fuera, y colocar bolsas nuevas.
 - * Limpiar y desinfectar los suelos, llegando a todos los rincones, mediante el uso de agua caliente, detergentes y desinfectantes.
- Automáticos. Son los realizados con maquinaria, lavavajillas o túneles de lavado.

La legislación vigente establece que los contenedores para la distribución de comidas preparadas, así como las vajillas y cubiertos que no sean de un solo uso, deben ser higienizados mediante métodos mecánicos, provistos de un sistema que asegure su correcta limpieza y desinfección.

Para la limpieza automática podemos seguir la siguiente secuencia:

- Eliminar los restos de comida que tengan los objetos, con el mismo detenimiento que si los fuésemos a lavar a mano, con aclarado incluido.
- Colocar las piezas agrupadas en función de su naturaleza, suciedad o dificultad de lavado.
- Programar el aparato de acuerdo con las características de los objetos.
- Seleccionar para el lavado temperaturas de agua de 60 a 65 °C y para el aclarado de 85 °C, para permitir la evaporación del agua y así facilitar el secado. También debe utilizarse el detergente y desinfectante adecuados.

En el uso de máquinas de lavado, debe tenerse en cuenta:

- No sobrecargar el aparato, para permitir que el agua y los productos utilizados penetren por todas las partes.
- Las piezas de los aparatos de lavado deben ser de fácil desmontaje y montaje, para facilitar su higienización periódica.

- Los aparatos de limpieza deben mantenerse en perfectas condiciones. Para ello, debe seguirse el plan de mantenimiento recomendado por el fabricante.

6.2. Características del agua

El agua es un elemento indispensable para la higienización, ya que en ella se mezclan los detergentes y desinfectantes. Es el medio de eliminación y arrastre de restos de los productos y de la suciedad.

El agua debe ser potable, para evitar el aumento de la contaminación. También debe ser blanda. Decimos que un agua es dura o blanda en función de la concentración de sales de magnesio y calcio. Así, si el agua es dura, interfiere en la acción de los productos y da lugar a la presencia de depósitos en los equipos y tuberías.

Persona responsable (¿quién higieniza?)

Para que el programa de limpieza y desinfección resulte eficaz, se deben designar los responsables de cada actividad, es decir, quién debe limpiar. Además, debe estar registrado por escrito dentro del programa de limpieza y desinfección.

Para ello, el personal debe tener el conocimiento y formación adecuados en limpieza y desinfección. Esto incluye los métodos y productos que deben utilizar, las medidas de seguridad, los procedimientos, los criterios de limpieza y los puntos críticos de control, de tal forma que exista una mentalización de la importancia de la higienización en la seguridad alimentaria.

En algunas ocasiones, el establecimiento tiene contratado el servicio de una empresa especializada en limpieza. Pero esto no implica modificación alguna en el programa.

6.3. Criterios en los que debe basarse la higienización

En muchas ocasiones, la limpieza y desinfección se realizan de forma diferente según la persona que la realice. Para evitarlo se hace imprescindible documentar el proceso de limpieza para cada una de las zonas del establecimiento y para los equipos y utensilios, es decir, que el programa de higienización esté escrito y sea conocido y aplicado por el personal implicado. Con esto conseguiremos que todo el personal de limpieza haga lo mismo y se estandarice el proceso.

Un factor importante para conseguir la unificación de los criterios de higienización es que sea el personal de limpieza el que intervenga en la realización del programa, y siempre basándose en un APPCC.

ACTIVIDADES

I. Actividad. Responder a las siguientes cuestiones:

1. Detergente es la sustancia o mezcla de sustancias que aplicado en:

- a) Determinados conductos facilita el tragado de los restos de alimentos adheridos a las paredes de la tubería.
- b) Determinadas condiciones facilita la separación de restos de alimentos adheridos a las superficies que se quieren limpiar.
- c) Determinadas condiciones dificulta la separación de restos de alimentos adheridos a las superficies que se quieren limpiar.
- d) Las superficies se quedan limpias.

2. La aplicación de los productos se hará en ausencia de los alimentos y:

- a) Con la luz apagada para favorecer la limpieza y que los microbios no se vean.
- b) Con la antelación suficiente para permitir que todo se ventile y que las superficies se vuelvan a contaminar.
- c) Con guantes y fregona para permitir el aclarado y el secado con secador de superficies antes del contacto con los alimentos.
- d) Con la antelación suficiente para permitir el aclarado y el secado de las superficies tratadas antes del contacto con los alimentos.

3. Las freidoras, hornos, placas, parrillas y demás instalaciones fijas de la cocina, deben limpiarse:

- a) Después de su utilización, los elementos desmontables se lavaran y desinfectaran todos los días al finalizar la jornada.
- b) Antes de su utilización, los elementos desmontables se lavaran y desinfectaran todos los días al finalizar la jornada.
- c) Antes y después de colocarlos, los elementos desmontables se lavaran y desinfectaran todos los días al finalizar la jornada.
- d) Con esmero y pulcritud, empleando detergentes corrosivos que hagan desaparecer hasta las paredes de la maquinaria.

4. En general, todos los recipientes y utensilios que se emplean para la preparación de alimentos:

- a) Se calentaran a una temperatura de 80°C, asegurando una higienización del material y que estén calientes para el servicio.
- b) Se higienizaran sin ningún tipo de sistema, solo hay que asegurar que estén limpios y preparados en sus lugares correspondientes.
- c) Se higienizaran con un sistema que eleve la temperatura al menos a 80°C, asegurando una correcta limpieza y desinfección del material.
- d) Se higienizaran con un sistema de poleas, que eleva la temperatura al menos a 80°C, asegurando una correcta limpieza y desinfección del material.

II. Actividad. Señalar si son verdaderas o falsas las siguientes cuestiones:

- a) No se debe levantar polvo, sobre todo en las zonas donde se manipulen alimentos y más aun si en ese momento se están manipulando, por ello no se barrera en seco:

Verdadero Falso

- b) Con la desinfección, no se mueven, ni se matan los gérmenes y se inactivan los virus que han quedado en las superficies inertes:

Verdadero Falso

- c) Los útiles de gran tamaño como ollas y cacerolas, se lavaran con maquinas específicas para este cometido, si se limpian a mano, se realizara con abundante agua caliente, tener la precaución de aclarar bien, sin escatimar en agua caliente, y secar, dejándolas escurrir, sin utilizar paños en el secado:

Verdadero Falso

- d) La eficacia de las maquinas lavavajillas depende en gran medida de la calidad y cantidad del detergente que se utilice, del modo de colocar en las cestas de lavado los utensilios, de las temperaturas de las aguas de lavado y aclarado y del tiempo en funcionamiento:

Verdadero Falso

III. Actividad. Definir brevemente como se procederá para el lavado a mano de útiles en el Office de limpieza.

CAPÍTULO

4

Uso de uniformes y equipamiento del personal de seguridad en las zonas de producción y de servicio de alimentos y bebidas

Contenidos

- ◆ Uniformes de cocina: tipos
- ◆ Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa
- ◆ Uniformes del personal del restaurante

1. Uniformes de cocina: tipos

Todo personal de cocina debe estar equipado obligatoriamente con una serie de prendas comunes, que deben cumplir con las leyes higiénico-sanitarias que dicta el Ministerio competente en materia de Sanidad.

El diseño del uniforme del chef está relacionado con la necesidad. La chaqueta, por ejemplo, es doble para que pueda ser invertida fácilmente y oculte las manchas que se acumulan. La capa doble de algodón está diseñada para proteger del intenso calor del fuego y las salpicaduras accidentales. Incluso los botones anudados de paño fueron concebidos por una razón: el paño soporta el lavado frecuente y los botones sobreviven al abuso, ya que a menudo tienen contacto con recipientes, ollas y otros equipos pesados. Aunque los chefs ejecutivos usan regularmente los pantalones negros, los cocineros visten generalmente pantalones a cuadros blanco y negro, que esconden mejor las manchas. Un mandil blanco, largo francés para evitar manchas y principalmente quemaduras por derrames. Los cuellos son simplemente estéticos: dan a nuestros uniformes una vista acabada. Pero los picos de algodón alrededor del cuello fueron creados originalmente para absorber la transpiración del cuerpo mientras se trabajaba en las calientes cocinas de antaño.

El gorro tradicional del cocinero o *toque blanche*, es lo más distinguido y reconocible del uniforme.

Es muy importante:

- Emplear el uniforme asignado a su respectiva función en correctas condiciones de uso y limpio.
- Usar una camiseta blanca debajo del uniforme cuando sea necesario (invierno)
- Usar el mandil de plástico cuando se lavan plantas, pisos, paredes, ollas, vajilla, lavado y pelado de verduras.
- Usar gorro para el cabello mientras se está en la cocina.
- Ninguna de las partes del uniforme debe ser empleada fuera del ambiente de trabajo.
- Trabajar siempre con uniformes holgados que permitan la movilidad.
- Es obligación trabajar con el uniforme completo (chaqueta, mandil, gorro) y pantalón largo. Está prohibido trabajar con pantalones cortos, sin gorro o con el cabello a la vista.
- Usar siempre guantes desechables.

El calzado debe cubrir la totalidad del pie. Debe ser antideslizante e impermeable. El calzado más conveniente, pero no excluyente, son los zuecos, que cubren el pie. Son fáciles de sacar en caso de derrame de líquido caliente. Por la forma de la suela, son más cómodos para permanecer de pie.



2. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa

El artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales fija un conjunto de principios que los empresarios han de adoptar y que deben guiar la selección de las medidas preventivas:

- Evitar los riesgos.
- Evaluar los riesgos que no se pueden evitar.
- Combatir los riesgos en su origen.
- Adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras en particular a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica.
- Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
- Planificar la prevención y buscar un conjunto coherente que integre en ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales en el trabajo.
- Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
- Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.

2.1. Equipos de Protección Individual (EPI)

Los EPI tienen por objeto interponer una última barrera entre el riesgo y el trabajador. Por definición, no eliminan el riesgo: su función preventiva es limitada. Si de todos modos se decide que se han de utilizar, hay que prestar la máxima atención a la elección adecuada, tanto para evitar que esta barrera sea de hecho falsa, lo que agravaría la exposición, como para evitar incomodidades. Además, hay que organizar un programa de implantación y seguimiento.

No eliminan los riesgos. Su uso resulta a menudo penoso o incómodo para las personas que trabajan. Por ello, siempre es preferible limitar al máximo la necesidad de recurrir a ellos.

Son la última barrera entre la persona y el riesgo. Actúan no sobre el origen del riesgo, sino sobre la persona que lo sufre. No eliminan los riesgos, sino que pretenden minimizar sus consecuencias.

Deben utilizarse cuando los riesgos no se pueden evitar o no pueden limitarse suficientemente mediante técnicas de protección colectiva o introduciendo cambios en la organización del trabajo (R.D. 773/1997, art. 4).

Pueden ser una medida aceptable si se aplican como métodos complementarios de la protección colectiva, a la que en ningún caso deben sustituir, mientras se buscan e instalan soluciones definitivas.

Cuando existe un riesgo se deberían adoptar, por este orden, las medidas siguientes (LPRL, art. 15.1):

- Evitar el riesgo.
- Controlar el riesgo en origen.
- Proteger a la persona.

Esta es la pauta de actuación que marca la ley a los empresarios, para hacer efectivo su deber de prevención. Se insiste, una vez más, en que las medidas colectivas deben ser prioritarias con respecto a las de protección personal, cuya utilización viene siempre condicionada a que los riesgos no puedan evitarse de otra forma (LPRL, art. 15.1.h; LPRL, art. 17.2; R.D. 773/1997, art. 4).

Por tanto, la necesidad de un EPI se justifica cuando:

- Es imposible eliminar el riesgo.
- Es imposible instalar una protección colectiva eficaz.
- Existe un riesgo residual tras haber instalado la protección colectiva. Sin embargo, a menudo se promueve la utilización de EPI no porque sea imposible evitar los riesgos, sino por la sencilla razón de que su coste económico es mucho menor.

Hay otras ocasiones en que puede ser útil y aceptable el uso de un EPI: para proteger de exposiciones esporádicas o para reducir los efectos de situaciones accidentales de emergencia. También es recomendable su utilización mientras se implantan otras medidas de protección colectiva.

En cualquier caso, la decisión de utilizar un EPI debe estar precedida de una evaluación del riesgo y de la justificación de que no existen alternativas técnicas u organizativas para evitarlo. Todo ello debe ser objeto de información, consulta y participación de las personas trabajadoras a través de sus representantes sindicales (R.D. 773/1997, art. 4 final y art. 6.1.a.; R.D. 773/1997, art. 8 y 9; R.D. 773/1997, art. 6.).

A) Definición de EPI

Los EPI son elementos, llevados o sujetados por la persona, que tienen la función de protegerla contra riesgos específicos del trabajo. Cremas, barreras, guantes o ropa de protección, calzado de seguridad o equipos anticaídas son equipos de protección individual (R.D.773/1997, art. 2.1). Legalmente, no tienen la consideración de EPI: la ropa de trabajo corriente y los uniformes que no sean de protección, los equipos de socorro y salva-

mento, los aparatos de detección de riesgos ni los equipos de protección individual de policías y servicios de mantenimiento del orden. Tampoco se consideran legalmente como EPI los medios de protección en vehículos de transporte (por ejemplo, cinturones de seguridad de automóviles) y el material de deporte o de autodefensa (R.D. 773/1997, art. 2.29).

B) ¿Cuándo deben adoptarse los equipos de protección individual?

Tras una adecuada evaluación de riesgos y una cumplida justificación de la imposibilidad de evitarlos de otra forma que no sea la protección personal. Ello requiere agotar todas las posibilidades de información sobre alternativas de control colectivo del riesgo, ventajas e inconvenientes de la protección personal y gama de posibilidades de elección de equipos. Los delegados podrán acudir a la Inspección de Trabajo si la empresa no justifica adecuadamente la necesidad de utilizar un EPI.

Una vez acordada la necesidad de la utilización de EPI, se han de seleccionar los más idóneos. Para obtener información se puede recurrir a las instituciones públicas, a los gabinetes sindicales de salud laboral e, incluso, directamente a los propios fabricantes de EPI. Los delegados deben participar en todo el proceso de toma de decisiones: evaluación de riesgos, propuesta de alternativas, selección del EPI, adecuación de los equipos a las personas, evaluación de su eficacia, etc.

Es obligación por parte del empresario proporcionar a sus empleados los EPI necesarios para evitar los accidentes y velar por el uso efectivo de los mismos.

Es obligación del trabajador utilizar los medios de protección proporcionados y mantenerlos en las mejores condiciones.

Los EPI aconsejados para trabajos de camarero son los siguientes:

- a) Manoplas para manipular el menaje que esté en el fuego, que pudiera causar quemaduras.
- b) Calzado que sujete completamente el pie, de suela de goma para evitar resbalones por derrame, restos de comida, etc. en el suelo. Particularmente, los camareros que desempeñan su trabajo detrás de la barra deben calzar zapatos con plantillas, para evitar los llamados pies planos.
- c) Los mandiles estarán sujetos al cuerpo, para evitar, en caso de atrapamiento, que el trabajador sea arrastrado.
- d) Si el trabajador desarrolla su actividad laboral utilizando planchas calientes, barbacoas, parrillas o sartenes, debe llevar ropa de trabajo cómoda, que cumpla las exigencias del manipulador de alimentos,

que cubra brazos, piernas y pies, para evitar quemaduras con grasas, escaldaduras, cortes por caída de cuchillos, etc.

- e) Si es exigencia de la empresa el empleo de uniforme, este debe ser cómodo y adecuarse a las condiciones de temporalidad climática y condiciones locales.

C) Condiciones que debe reunir un EPI

Podemos destacar:

- a) Deberán garantizar la protección adecuada.
- b) Estarán concebidos y fabricados de tal manera que no ocasionen riesgos ni otras molestias en condiciones normales de uso.
- c) Dispondrán de marcado CE.
- d) Su diseño será óptimo.
- e) Debe potenciarse el uso de los diferentes EPI...
 - Creando la conciencia entre los operarios de que existe un riesgo.
 - Haciéndolos atractivos (color, diseño).
 - Participando en la elección del modelo.
 - Marcando períodos de implantación.
 - No imponiéndolos, sino explicando su utilidad.
 - Los encargados, además de vigilar la utilización de los equipos, darán ejemplo...
 - Recordando la legislación existente que regula su utilización y la obligatoriedad del uso.

D) Medidas preventivas

Encontramos las siguientes:

- Utilizar los EPI con marcado CE.
- Elegir el EPI adecuado a cada riesgo y en número suficiente.
- Mantenimiento y limpieza del EPI según instrucción del fabricante.
- Mantener el EPI en buenas condiciones de uso.
- Sustituir el EPI defectuoso y disponer de los recambios necesarios.
- No exponer al sol ni a las inclemencias del tiempo.
- Comprobar la caducidad del EPI.

- Comprobar la eficacia del EPI periódicamente y después de un uso intenso.
- Utilizar puntos de fijación adecuados para cinturones de seguridad y resguardos.
- En trabajos en altura, adoptar las medidas de seguridad adecuadas al desarrollo del trabajo.
- Utilizar dispositivos de captura solo si no es posible prevenir las caídas.
- No utilizar equipos estropeados.
- Utilizar y cuidar correctamente los EPI.
- Colocar el equipo después de utilizarlo en su lugar adecuado.
- Informar de inmediato al jefe directo de cualquier defecto, anomalía o daño apreciado en un EPI, si piensas que puede entrañar pérdida de su eficacia protectora.

3. Uniformes del personal de restaurante-bar

En la actualidad, la uniformidad la elige la empresa, con colores y diseños propios o tradicionales, y sobre la variedad de uniformes actuales, hay que decir que se usan todo tipo de tejidos y colores, personalizando así la identidad del establecimiento, y como motivo de publicidad.



En este tema estudiaremos los uniformes tradicionales; los más frecuentes y usados por el personal de restaurante y bar, tienen en común los calcetines y zapatos negros:

FRAC: ha sido y es el más utilizado por la máxima autoridad del comedor, ya sea el director o maitre, utilizándolos en establecimientos de alto prestigio. El frac consiste en una chaqueta negra de corte típico, de cola larga, con chaleco del mismo paño (nunca blanco o fantasía), con pantalón negro que lleva una cinta de seda negra perfilando las costuras de los lados.

Se suele llevar con camisa blanca, cuello almidonado, mariposa negra (maitre) y blanca (camareros).

Como norma general el frac se usa en el servicio de almuerzo.

CHAQUÉ: no es muy utilizado en restaurante, generalmente lo usan el director o encargado y en los hoteles el personal de recepción.

Si se usa en comedor será por el 1.^{er} y 2.^o Maitre, y para el servicio de almuerzo.

Consiste en una chaqueta negra de cola larga de corte especial, chaleco negro y pantalón con rayas grises. Se lleva con camisa blanca, cuello vuelto almidonado, corbata larga negra o gris.

FRAC SIN COLA O CHAQUETILLA FRANCESA: este uniforme lo suelen utilizar los ayudantes y aprendices.

Consiste en traje negro, blanco o de color, cuya chaqueta es como la del frac pero sin cola, en general, se lleva sin chaleco.

El pantalón será negro o del mismo color que la chaqueta, y en cuanto a la camisa hay libertad en la forma y en el cuello.

La mariposa negra, aunque en algunos establecimientos utilizan un tipo de color de corbata propio.

SMOKING: hay una amplia gama variada de coloridos y formatos.

Existen cruzados o no, con una o dos filas de botones o un solo botón (el tradicional).

- **SMOKING NEGRO:** este traje es el que usan generalmente los Maitres para distinguirse del resto del personal.

El uniforme consiste en americana negra, con solapas de seda, sin chaleco o con un chaleco parecido al del frac. Pantalones del mismo paño, camisa blanca con cuello vuelto y mariposa negra.

Los camareros utilizarán el smoking de distinta calidad si es negro también, o de diferentes colores; el cruce de la americana suele ser distinto y un botón mas.

- SMOKING BLANCO: generalmente lo usan camareros y ayudantes.

Es el uniforme de verano en los grandes hoteles y restaurantes, es exactamente igual que el negro pero puede variar en el corte de las solapas. Camisa blanca o de uniforme.

En bares y cafeterías, el personal utilizará smoking con bocamangas de color diferente, donde llevarán un distintivo según la categoría. La corbata será normalmente pajarita y de color blanco o negro.

Generalmente, el sumiller va vestido de manera distinta a la de sus compañeros, y a veces se usan los trajes típicos de la región. Suelen vestir con smoking y delantal largo de cuero o verde, donde se colocan los utensilios necesarios para el servicio. También suelen llevar una concha de plata o similar colgada del cuello (tastevin).

Los uniformes femeninos serán los mismos, o sustituyendo el pantalón por falda y medias oscuras, en algunos casos también se cambia la pajarita por lazo.

ACTIVIDADES

I. Actividad. Responder a las siguientes cuestiones:

1. En hostelería, para evitar la contaminación cruzada a través del vestuario, se exige:

- a) Uso exclusivo de ropa de trabajo, limitado su uso a las instalaciones alimenticias, en ningún caso se usara el uniforme como ropa de diario habitual.
- b) Uso exclusivo de ropa de trabajo, de uso ilimitado, en cualquier caso el trabajador puede usar el uniforme para los traslados diarios.
- c) Que el uso de la ropa de trabajo, se limite al uso en las instalaciones alimenticias, y solo en el momento de pasar el servicio.
- d) Que esté limpio, da igual si esta planchado o no.

2. La mayor parte de los cocineros llevan el mismo uniforme:

- a) Chaquetilla cruzada blanca y pantalón negros y blancos o azul marino y blanco con el tradicional modelo de dientes de galgo, acompañando de gorro y pico.
- b) Chaquetilla atada blanca y pantalón negros y blancos o azul merino y blanco con el tradicional modelo de pico de pollo, acompañado de gorro y galgo.
- c) Sucio, desabrochado y gastado por el uso.
- d) Chaquetilla cruzada negra y pantalón amarillo y blancos o azul marino y blanco con el tradicional modelo de dientes de galgo, acompañando de gorro y pico.

3. Se entiende como prenda protectora, cualquier dispositivo o medio que vaya a llevar, o del que vaya a disponer un trabajador, con el objetivo de que:

- a) Proteja contra las picaduras de los alimentos vivos que vamos a manipular.
- b) Proteja contra uno o varios trabajadores que puedan amenazar su vida.

- c) Desproteger contra uno o varios riesgos que puedan amenazar a su salud y seguridad.
- d) Proteja contra uno o varios riesgos que puedan amenazar a su salud y seguridad.

4. El frac ha sido y es el más utilizado por la máxima autoridad del comedor, ya sea el director o maître, utilizándolos en establecimientos de alto prestigio. El frac consiste en:

- a) En una chaqueta negra de cola larga de corte especial, chaleco negro y pantalón con rayas grises. Se lleva con camisa blanca, cuello vuelto almidonado, corbata negra larga o gris.
- b) Una chaqueta negra de corte típico, de cola larga, con chaleco del mismo paño (nunca blanco o fantasía), con pantalón negro que lleva una cinta de seda negra perfilando las costuras de los lados.
- c) En traje negro, blanco o de color, cuya chaqueta es como la del frac pero sin cola, en general se lleva sin chaleco.
- d) En americana negra, con solapas de seda, sin chaleco o con un chaleco parecido al del frac. Pantalones del mismo paño, camisa blanca con cuello vuelto y mariposa negra.

II. Actividad. Señalar si son verdaderas o falsas las siguientes cuestiones:

- a) La empresa tiene la obligación de suministrar uniformes o, en general, la ropa que no sea de uso habitual en la vida diaria y que se precise para realizar el trabajo:

Verdadero Falso

- b) La chaqueta es cruzada, la misión del cruzado es poder darle la vuelta para ocultar las manchas que se producen durante el día, la doble capa de algodón del cruzado está diseñada para proteger la zona de derrames de líquido hirviendo, de salpicaduras y como aislante del calor de los fuegos, por su proximidad:

Verdadero Falso

- c) El uniforme de cocina debe ser funcional, mantenerlo siempre limpio, ya que la limpieza favorece a la imagen del establecimiento:

Verdadero Falso

- d) En la actualidad, la uniformidad la elige la empresa, con colores y diseños propios o tradicionales, sobre la variedad de uniformes actuales, decir, que se usan todo tipo de tejidos y colores, personalizando así la identidad del establecimiento, y como motivo de publicidad:

Verdadero

Falso

III. Actividad. Definir brevemente que requisitos deben guardar los uniformes, se lleve el que se lleve.

Unidad formativa 2

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

CAPÍTULO

1

El restaurante tradicional como establecimiento y como departamento

Contenidos

- ◆ Introducción
- ◆ Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes tipos
- ◆ Competencias básicas de los profesionales que intervienen en el departamento

1. Introducción

Al conjunto de establecimientos cuya actividad está destinada a la elaboración, venta y servicio de comidas y bebidas se le conoce con el nombre genérico de Restauración, o como internacionalmente denominamos como Food-service.

Dentro del food-service existen multitud de formulas de restauración, evolucionando constantemente y desarrollándose como consecuencia de los cambios sociales, económicos y culturales que influyen en los hábitos alimenticios de la población; no existe una oferta homogénea, ya que no hay un cliente tipo, hay diversos tipos de clientes, cada uno con sus diferentes necesidades a satisfacer.

De todas las ofertas de restauración que nos ofrece el mercado, la que más pesa es el Restaurante, y no es que sean los establecimientos más numerosos en España, ni los que más ingresos tienen, pero se asimila frecuentemente todo tipo de establecimiento restaurador con el restaurante, sin diferenciar si es café, bar, fast-food,...

Según los franceses, los términos restauración y restaurante, se originaron en el primer local que Monsieur Boulanger abrió como casa de comidas, en la que en uno de los muros escribió una frase del Nuevo Testamento que

decía: *“venite ad me omnes qui stomacho laboratis et ego restaurabos vos”*, que vendría a decir algo como: “venid a mí todos los de estómago cansado y yo os lo restauraré”, se dice que de ahí se comenzó a llamar restaurante a aquellos establecimientos que vendían alimentos que restauraban.



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

Este tipo de establecimientos estaban regulados por la obsoleta Orden Ministerial del 17 de marzo de 1965 por la que se aprueba la ordenación turística de Restaurantes (BOE de 29 marzo), pero en el Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, se derogan diversas normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio para que, en el ejercicio de sus competencias, sean las propias comunidades autónomas las que adapten las correspondientes normas de ordenación conformes con la Directiva 2006/123/CE.

Para cada Comunidad hay una legislación específica a consultar:

Andalucía

- **Orden de 6 de abril de 1987**, sobre restaurantes, cafeterías, bares y similares.

Aragón

- **Decreto 81/1999, de 8 de junio**, por el que se establecen normas sobre ordenación de bares, restaurantes y cafeterías y establecimientos con música, espectáculo y baile.
- **Decreto 247/2008, de 23 de diciembre, del Gobierno de Aragón**, de adaptación de diversos procedimientos administrativos competencia del Departamento de Industria.

Baleares

- **Decreto 2/92**, de 16 de enero por que se regula la oferta complementaria.
- **Orden de 6 de julio de 1992**, por el que se desarrolla el Decreto anterior.
- **Decreto 54/2005**, de 20 de mayo, por el cual se ordena y se regula la oferta de restauración en la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Canarias

- Se rige por la normativa estatal.

Cataluña

- **Orden de 3 de octubre de 1991**, por la cual se hace la descripción técnica de las placas de identificación de los establecimientos de restauración para su homologación.
- **Decreto 317/94**, de Ordenación y clasificación de establecimientos de restauración.

Castilla y León

- **Decreto 24/1999**, de Ordenación turística de Restaurantes, Cafeterías y Bares de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.
- **Orden de 14 de mayo de 1999**, de la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, por la que se regula el procedimiento de autorización de funcionamiento y clasificación de los establecimientos de restauración.

Extremadura

- **Orden de 10 de septiembre de 1.993**, por el que se crea la distinción de Restaurante Gastronómico Regional.
- **Decreto 69/2002, de 28 de mayo**, por el que se establecen normas sobre la ordenación y clasificación de las empresas de Restauración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Galicia

- **Decreto 108/2006**, 15 de junio, por el que se establece la ordenación turística de los restaurantes y de las cafeterías de la Comunidad Autónoma de Galicia.
- **Decreto 8/2007**, de 10 de enero, por el que se modifica el Decreto 108/2006, de 15 de junio, por el que se establece la ordenación turística de los restaurantes y cafeterías de la Comunidad autónoma de Galicia.
- **Decreto 116/2008**, de 8 de mayo, por el que se establece la ordenación de los establecimientos de restauración denominados *furanchos* en Galicia.

La Rioja

- **Decreto 111/2003**, de 10 de octubre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley 2/2001, de 31 de mayo, de Turismo de la Rioja. (Título III, Capítulo I, II, III y IV, artículos 184 a 208 y Disposición Transitoria 9ª).

Madrid

- **Orden 1688/2002**, de 25 de abril, de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, sobre la comunicación de los precios del sector de restauración a la Dirección General de Turismo.

Murcia

- **Decreto 127/2005**, de 11 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de restauración en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- **Orden de 20 de julio de 2006** por la que se determinan los distintivos de los apartamentos turísticos y alojamientos vacacionales, alojamientos rurales, establecimientos hoteleros y establecimientos de restauración de la Región de Murcia.

Navarra

- Se rige por la normativa estatal.
- **Orden Foral 90/2000**, de 15 de junio, de la Consejera de Industria, Comercio, Turismo y Trabajo por la que se suprime la obligación de sellado de las listas de precios de cafeterías, restaurantes y establecimientos asimilados.

Principado de Asturias

- **Decreto 32/2003**, de 30 de abril, de ordenación de la actividad de restauración.

Comunidad Valenciana

- **Decreto 7/2009, de 9 de enero**, del Consell, regulador de los establecimientos de restauración de la Comunitat Valenciana.
- **Decreto 197/2008**, regulador del derecho, la reserva y el servicio de admisión en los establecimientos públicos destinados a la realización de espectáculos públicos y actividades recreativas.

Por ello, a continuación veremos las características comunes para todos los establecimientos de este tipo y para todas las Comunidades:

Definición: "En el concepto de restaurantes se comprenden cuantos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local."

Quedando excluidos del ámbito de aplicación de las presentes normas:

- Cafeterías, sujetas a su ordenación específica.
- Comedores universitarios, cantinas escolares, comedores para trabajadores de una empresa así como todo establecimiento dedicado únicamente a servir comidas y bebidas a contingentes particulares.
- Restauración dependiente de establecimientos hostelero.

Deja de ser competencia del Ministerio, y pasa a ser cada Comunidad la que disponga:

- a) Autorizar la apertura de los establecimientos.
- b) Fijar y, en su caso, modificar sus categorías.
- c) Vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en materia de precios.
- d) Inspeccionar sus condiciones de funcionamiento para asegurar en todo momento el perfecto estado de sus instalaciones, la correcta prestación del servicio y el buen trato dispensado a la clientela, sin perjuicio de las facultades inspectoras de otros Organismos.

- e) Arbitrar las medidas adecuadas para el fomento, protección y recompensa de los establecimientos.
- f) Sustanciar y resolver las reclamaciones que puedan formularse.
- g) Imponer las sanciones que procedan.

Las características que tienen en común todos los restaurantes son:

- Se declaran libres las actividades propias de las Empresas de restaurante, tanto en lo que se refiere a la posibilidad de su ejercicio por cualquier persona, como al lugar en que puedan instalarse los establecimientos.
- Tienen la consideración de establecimientos públicos, por ello existe el libre acceso a los mismos. Quedando prohibida cualquier práctica discriminatoria injustificada, sin embargo, los establecimientos pueden no admitir en sus negocios a quienes no cumplan las normas de convivencia.
- Está prohibida la venta ambulante de objetos en el interior de los restaurantes.
- No pueden ser consumidas en el restaurante, otras comidas o bebidas que las que sirvan en el mismo, a no ser que el titular del establecimiento dé su consentimiento.
- Los restaurantes cuidarán especialmente la calidad y limpieza de sus servicios, de acuerdo con su categoría, debiendo esmerarse sobre todo:
 - a) Utilizar alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación en la preparación de las comidas y bebidas.
 - b) Presentar adecuadamente cada plato, de acuerdo con la categoría del restaurante.
 - c) Atender a la clientela con rapidez y eficacia, pero con un trato cortés y amable.
 - d) Limpieza de los locales, mobiliario y utillaje.
 - e) Tener en perfecto funcionamiento y decoro los servicios sanitarios.
 - f) Correcta representación del personal, incluido el de la cocina.
- Los restaurantes pueden dar publicidad a los precios de los platos y vinos que forman su cartas y, en general, a los de todos los servicios que faciliten, en las cartas y menús se especificara claramente, y por separado, el precio de cada servicio.



- Los listados de servicios y precios se exhibirán, tanto fuera como dentro del restaurante, en lugares visibles y de fácil lectura, obligatoriamente en español y, además, en francés e inglés, en los restaurantes de lujo, primera y segunda categoría.
- La carta de platos, y la de vinos, incluirá también aguas minerales, cervezas, refrescos, licores e infusiones, y serán ofrecidas conjuntamente al cliente en el momento en el que el comensal solicite los servicios.
- Ningún restaurante podrá percibir cantidad alguna por los conceptos de «cubierto», «carta», «reserva de plaza» o cualquier otro similar.
- A solicitud del cliente, será obligatoria en todos los restaurantes, la expedición de facturas, en las que deben figurar los conceptos con sus precios, por separado y en escritura inteligible para el cliente. En el caso, de facturas de los menús, como en la del «Menú turístico », se indicará únicamente su composición y el precio total.
- Los restaurantes deben tener a disposición de los clientes un libro oficial de reclamaciones, y un anuncio de su existencia para poder ser leído por los clientes sin dificultad.
- Está prohibido el empleo de la palabra «Restaurante» sin el previo cumplimiento de los requisitos establecidos para el ejercicio de esta actividad.

Sabías que...?

Los restaurantes los podemos agrupar por tipo o categoría, y según la categoría en la que se encuentren (se clasificarán en las categorías de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta, cuyos distintivos serán, respectivamente, cinco, cuatro, tres, dos y un tenedores, colocados verticalmente uno al lado del otro) tendrán distintos modelos de organización.

En la fachada del establecimiento, en la propaganda impresa, en sus cartas, menús y en las facturas se especificará de forma, que no deje lugar a dudas, la categoría del establecimiento.

Restaurantes de lujo deberán reunir, como mínimo, las siguientes condiciones:

- Una entrada para los clientes que sea independiente de la del personal de servicio.
- Guardarropa, vestíbulo o sala de espera, en el cual podrá instalarse un bar.
- Comedor, con superficie adecuada a su capacidad, que permita un eficaz servicio, acorde con la categoría del establecimiento.

- Teléfono en cabina aislada.
- Aire acondicionado.
- Servicios sanitarios independientes, con instalaciones de lujo, para señoras y caballeros, con agua caliente y fría en los lavabos.
- Ascensor si el establecimiento ocupa una segunda planta u otra superior del edificio.
- Decoración en armonía con la categoría del establecimiento: muebles, alfombras, lámparas, tapicería, cubertería, vajilla, cristalería y mantelerías de gran calidad.
- «Buffet» frío, a la vista del comensal en el comedor.
- Flameadores para el servicio de las mesas, o todo caso, el servicio se realizará en «gueridón» o mesa auxiliar.
- Aquellos platos que lo requieran deben salir de cocina con cubrefuentes o campanas.

La cocina estará equipada con almacén; bodega con cámara frigorífica, despensa, cuarto frío con cámaras para carnes y pescados, «office», mesa caliente, hornos, gratinador, parrilla o «prusiana» para pescados y carnes, batería de primera calidad y fregaderos. La extracción de humos y vahos debe estar garantizada en todo momento.

Armarios roperos y aseos con ducha a disposición del personal de servicio.

Si el establecimiento tiene más de una planta dispondrá de escaleras de comunicación para el servicio.

Se ofrecerá al comensal, una amplia carta con variedad de platos de la cocina internacional y otros típicos de la cocina española. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio.

Recuerda que...

El personal de servicio, que debe ir correctamente uniformado, será el necesario, de acuerdo con la capacidad, circunstancias y categoría del establecimiento. En todo caso, el primer jefe de comedor y segundo deberán conocer los idiomas francés e inglés, además del castellano.

Restaurante de primera categoría: deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

- Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio.
- Guardarropa.
- Teléfono.

- Comedor con superficie adecuada a su capacidad que permita un eficaz servicio de acuerdo con la categoría del establecimiento.
- Calefacción y refrigeración.
- Muebles, cuadros, alfombras, lámparas, cubertería, vajilla, cristalería y mantelería de primera calidad.
- Servicios sanitarios independientes para señoras y caballeros, con agua caliente y fría en los lavabos, y aseos independientes para el personal de servicio.

La cocina estará equipada con cámara frigorífica para pescados y carnes por separado, horno, despensa, almacén, bodega, fregaderos y batería de buena calidad. Estando asegurada la ventilación de la cocina directamente al exterior o con extractores de humos y vahos.

Aquellos platos que lo requieran deberán salir de la cocina con cubrefuentes o campanas.

La carta contendrá platos de la cocina internacional y otros propios de la cocina típica española.

Si el establecimiento tiene más de una planta de comedor o la cocina está situada en planta distinta a aquél, deberá disponer de escalera de comunicación para el servicio. Y si ocupase una tercera planta u otra superior del edificio, debe disponer de ascensor para el uso de los clientes.

El personal de servicio, que debe ir correctamente uniformado, será el suficiente, en congruencia con la capacidad y circunstancias del establecimiento. En todo caso, el jefe del comedor deberá conocer los idiomas francés e inglés, además del castellano.

Restaurantes de segunda categoría: deberán reunir las siguientes condiciones, como mínimo:

- Entrada para los clientes independiente de la del personal de servicio o, en su defecto, en las horas en que esté abierto el establecimiento a la clientela los proveedores de mercancías no utilizarán el mismo acceso.
- Guardarropa y teléfono.
- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Calefacción.
- Muebles, cubertería, vajillas, cristalería y mantelería de calidad.
- Servicios sanitarios independientes para señoras y caballeros, con agua caliente y fría en los lavabos; aseos para el personal de servicio.

La cocina estará equipada con cámara frigorífica, despensa, almacén, bodega, fregaderos y batería de calidad, estando asegurada su ventilación directamente al exterior o con extractores de humos.

La carta estará en consonancia con la categoría del establecimiento.

El personal de servicio, debidamente uniformado, será el adecuado y, cuando menos, el jefe de comedor deberá conocer un idioma francés o inglés, además del castellano.

Restaurantes de tercera categoría: deberán, como mínimo, reunir las siguientes condiciones:

- Comedor con superficie adecuada a su capacidad.
- Teléfono.
- Muebles apropiados.
- Cubertería inoxidable, vajilla de loza o vidrio irrompible, cristalería sencilla y en buen estado de conservación.
- Mantelería con servilletas de tela o papel.
- Servicios sanitarios independientes para señoras y caballeros, y lavabos.

La cocina debe estar equipada de fregaderos con agua corriente; cámara frigorífica o nevera, despensa, buena batería y extractor de humos si la ventilación no fuese directa al exterior.

El personal que tenga contacto con el público deberá presentarse, cuando menos, con chaqueta blanca.

La carta, aunque sencilla, ofrecerá una mínima variedad de platos.

Restaurantes de cuarta categoría: deberán reunir las siguientes condiciones mínimas:

- Comedor independiente de la cocina.
- Cubertería inoxidable, vajilla de loza o vidrio irrompible, cristalería sencilla en buen estado de conservación.
- Servilletas de tela o papel.
- Servicios sanitarios decorosos y personal perfectamente aseado.

La carta, aunque sencilla, ofrecerá una mínima variedad de platos.

Sabías que...?

En todos los restaurantes, cualquiera que sea la categoría que tengan, se garantizará que la ventilación será directa o forzada en todas las dependencias, y dispondrán de todos los recursos protectores contra incendios, y la formación del personal sobre medidas a tomar en caso de siniestro.

Todas las instalaciones, incluidas cocina, servicios, basuras, aguas residuales... deben ajustarse a las normas establecidas por las disposiciones de la ordenación vigente.

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

Para las categorías profesionales existe una especie de convenio colectivo de hostelería a nivel nacional, el Acuerdo Laboral de 1996, que suscriben los principales sindicatos como UGT y CCOO, junto con las asociaciones empresariales más representativas del sector: FEH (Federación Española de Hostelería), FER (Federación Española de Restaurantes, Cafeterías y Bares)...

Este convenio regula las categorías de los empleados de la brigada de sala, ya sea de restauración comercial tradicional (restaurantes) o de colectividades, y se forma por:

- **Grupo profesional I:**
 - * Jefe de Sala o Restaurante.
 - * Segundo Jefe de Restaurante o Sala.
- **Grupo II:**
 - * Jefe de Sector.
 - * Camarero.
 - * Barman.
 - * Sumiller.
- **Grupo III:**
 - * Ayudante de camarero.

Las empresas dedicadas a la restauración, prefieren este convenio a las ordenanzas derogadas de 1974, ya que reduce categorías y empleados, reuniendo atribuciones.

A continuación las principales funciones y responsabilidades de cada categoría según el artículo 18 del acuerdo, se enumeraran todas las posibilidades, aunque luego la realidad del sector, el tipo y categoría o dimensiones del establecimiento agrupe o no las categorías profesionales.

Al grupo de personas que trabaja en el Rte. Se le conoce como "Brigada de Restaurante", su principal misión es el servicio y la atención al cliente.

La brigada "tipo" de un restaurante se compone de:

Jefe de restaurante/sala o maitre

Empleado cualificado que realiza funciones de dirección, planificación, organización y control del restaurante.

También llamado Maestro Sala, máximo responsable del funcionamiento del Restaurante, tiene a su mando a todo el personal que forma esta brigada.

Entre sus funciones se encuentran:

- Dominar el arte de trinchar.
- Ser experto en la presentación de manjares.
- Conocer al menos dos idiomas extranjeros.
- Ser el responsable del correcto funcionamiento del comedor.
- Organizar y distribuir el trabajo entre el personal.
- Realizar controles de inventarios y stock.
- Distribuir el espacio físico del comedor.
- Elaborar turnos, horarios y días libres del personal y suyos.
- Es el máximo responsable de la seguridad e higiene del establecimiento.
- Controla las reservas.
- Recibe, acomoda y toma la comanda a los comensales.
- Sugiere y aconseja platos a petición del cliente.
- Junto al jefe de cocina, participa en la elaboración de las ofertas gastronómicas, sus precios e informa a la brigada de ello.
- Supervisa las facturas.
- En caso de ser necesario, sustituye al sumiller.
- Es el encargado de atender quejas y reclamaciones de los comensales.
- En caso de que lo considere oportuno servirá a los clientes importantes.
- Participa en la formación del personal a su cargo.



Segundo jefe de comedor

Empleado cualificado que realiza funciones de dirección, planificación y control del restaurante.

Su principal función es la de colaborar con el Maître y sustituirle en las tareas propias del mismo.

Somiller o somelier

Empleado cualificado, capaz de realizar las funciones de planificación, control y organización de la bodega del restaurante.

Es el responsable de vinos, licores y demás bebidas. Debe ser experto en la conservación, cata, maridaje (adecuación entre bebidas y alimentos) y servicio del vino.

Sus funciones principalmente son:

- Confeccionar la carta de vinos.
- Ofrecer la carta de vinos al cliente, tomar la comanda de bebidas y aconsejar a solicitud del cliente.
- Realizar el servicio de bebidas y vinos.
- Ocasionalmente se ocupa de la conservación de la bodega (si no existe la figura de bodeguero).

Bodeguero

Es la persona encargada de la conservación y control de la bodega del establecimiento.

Jefe de economato

Empleado encargado del control, abastecimiento, organización y coordinación del economato del restaurante.

Jefe de sector

Empleado cualificado, capaz de encargarse de las funciones de control y supervisión del sector que sea su responsabilidad, y de las tareas que se realicen en el, a la vista del cliente.

Bajo la dirección del Jefe de Comedor, se encargará del servicio del sector que le haya sido encomendado (normalmente un sector está formado por 10 o 12 mesas).

Entre sus funciones están:

- Acomodar al cliente, cuando el Maitre no pueda realizarlo.
- Tomar la comanda de las mesas que forman su sector.
- Trinchar personalmente las piezas que sean servidas en su sector.
- Coordinar y organizar al personal a su cargo, cuidando de que se guarde disciplina y orden.

- En establecimientos de lujo y 1.^a categoría deben conocer un idioma además del castellano.
- Se ocupará de preparar y decorar las salas y mesas del comedor.
- Colaborar en recibir, despedir, ubicar y aconsejar a los clientes.
- Revisar los útiles de uso corriente de su sector.
- Es el encargado de almacenar y controlar las mercancías y objetos de uso corriente en el ámbito del restaurante.

Jefe de rango o camarero

Empleado cualificado capaz de ejecutar, autónoma y responsablemente, el servicio y venta de alimentos y bebidas.

Es el encargado del servicio de las mesas de su rango (un rango suele estar formado por 3 o 4 mesas), servir al cliente y atender en caso de que no puedan hacerlo sus superiores inmediatos.

Cuidará de que el rango que se le otorgado esté siempre en orden, colaborando también con los compañeros en sus rangos, cuando sea necesario y se lo permita su propio trabajo.

Debe poseer nociones elementales de cocina en su aspecto teórico, para poder informar al cliente sobre la elaboración de platos de la carta, así como la práctica necesaria para trincar piezas de cocina corrientes.

Respecto a sus relaciones con el ayudante, el jefe de rango intentará enseñarle sus propios conocimientos, haciendo del ayudante un perfecto colaborador.

Las funciones principales del Jefe de Rango son:

- Realizar la mise en place (acciones a realizar como preparación del servicio; mise en place = puesta a punto) del comedor para el servicio, encargándose del repaso de la cristalería, vajilla, cubertería y demás utensilios.
- Montaje y servicio de las mesas de su rango bajo la supervisión y control del jefe de sector.
- Transportará útiles y enseres necesarios para el servicio.
- Controlar y revisar mercancías y objetos de uso de su rango.
- Colaborará en el montaje, servicio y desmontaje del buffet.
- Realizar trabajos sencillos a la vista del cliente como flamear, cortar, trincar, desespinar...
- Ha de colaborar con su jefe de sector en la preparación y desarrollo de eventos especiales.

- Tendrá que coordinar y supervisar los cometidos propios de la actividad en su rango.
- A petición del cliente, informara y aconsejara sobre la composición y confección de los manjares a su disposición.
- Podrá atender en caso necesario reclamaciones de clientes.



Ayudante de camarero o commis

Empleado subordinado al camarero o jefe de rango, se encargara de transportar los servicios solicitados por el cliente, de la cocina, bodega o economato al comedor.

Entre sus funciones están:

- Tener la precaución de que no falten los cubiertos y menaje necesario durante el servicio, procediendo a su recogida una vez que termine este.
- Debe ayudar al camarero a servir a los clientes los platos de guarnición separada, como legumbres, ensaladas..., poniendo en todo momento el máximo interés para adquirir los conocimientos profesionales necesarios para ascender a una categoría superior.
- Se encargará de realizar la mise en place antes del servicio, ayudando al camarero a recoger, limpiar las mesas después del servicio.

Aprendiz

Esta categoría esta en desuso total a excepción de los establecimientos de cierta categoría.

El aprendiz es la persona encargada de realizar, con dedicación y obediencia, los trabajos que le sean encomendados por el personal de categoría superior.

Sus funciones suelen ser:

- Repasar material, tanto de mesas como de aparadores.
- Transportar bebidas y comidas al comedor.
- Transportar el material del office al comedor.



ACTIVIDADES

I. Actividad. Responde a las siguientes cuestiones:

1. En el concepto de restaurantes se incluyen cuantos establecimientos, cualquiera que sea su denominación que:

- a) Sirvan al público, gratuitamente, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local.
- b) Sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en donde ellos quieran.
- c) Sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local.
- d) Sirvan al sector privado, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local.

2. Los restaurantes cuidarán especialmente la calidad y limpieza de sus servicios, de acuerdo con su categoría, debiendo esmerarse sobre todo:

- a) Utilizando alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación en la preparación de las comidas y bebidas.
- b) Utilizando maquinaria grande, y utensilios pequeños.
- c) Utilizando uniformes creativos para que la comida que realizan sea creativa.
- d) Utilizando alimentos e ingredientes a punto de estropearse en la preparación de alimentos y bebidas, para no tener que tirar nunca nada.

3. El jefe de rango es el encargado:

- a) De proteger a los clientes en su rango (un rango lo forman 3 o 4 mesas) contra las picaduras de los alimentos vivos que puedan escaparse de la cocina.
- b) Del servicio de las mesas de su rango (un rango suele estar formado por 3 o 4 mesas), servir al cliente y atender en caso de que no puedan hacerlo sus superiores inmediatos.

- c) Del servicio de las mesas de todos los rangos (un rango suele estar formado por 3 o 4 mesas), servir al cocinero y atender en caso de que no puedan hacerlo sus superiores inmediatos.
- d) Servicio de las mesas de su rango (un rango suele estar formado por 20 o 30 mesas), servir al cliente y atender antes de que lo hagan sus superiores inmediatos.

4. El Jefe de Rango cuidará de que:

- a) El rango que se le ha otorgado esté siempre en orden, colaborando también con los compañeros en sus rangos, cuando sea necesario y se lo permita su propio trabajo.
- b) El sector que se le ha otorgado esté siempre en orden, colaborando también con los compañeros en sus rangos, cuando sea necesario y se lo permita su propio trabajo.
- c) El rango que se le ha otorgado esté siempre en orden, nunca colaborando con los compañeros en sus rangos, no será necesario y no se lo permitirá su propio trabajo.
- d) El comedor al que está al mando, esté siempre en orden, colaborando también con los compañeros en sus rangos, cuando sea necesario y se lo permita su propio trabajo.

II. Actividad. Señala si son verdaderas o falsas las siguientes cuestiones:

- a) El Maestre Sala, máximo responsable del funcionamiento del Restaurante, tiene a su mando a todo el personal que forma esta brigada:

verdadera falsa

- b) El Jefe de Sector es el encargado de vinos, licores y demás bebidas. Debe ser experto en la conservación, cata, maridaje (adecuación entre bebidas y alimentos) y servicio del vino:

verdadera falsa

- c) El segundo Maitre tiene como principal función la de colaborar con el Maitre y sustituirle en las tareas propias del mismo:

verdadera falsa

- d) El Sumiller está subordinado al Camarero o Jefe de rango, y se encargará de transportar los servicios solicitados por el cliente, de la cocina, bodega o economato al comedor:

verdadera falsa

III. Actividad. Define brevemente las características (al menos 6) que tienen en común todos los restaurantes.

CAPÍTULO

2

Los establecimientos de servicio a colectividades

Contenidos

- ◆ Introducción
- ◆ Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes clases
- ◆ Competencias básicas de los distintos tipos de profesionales de estos establecimientos

1. Introducción

Existen muchas clasificaciones posibles de restauración, teniendo como base los diferentes criterios como la ubicación, la temporada de funcionamiento, el tipo de explotación, los precios, etc.

Los expertos en materia consolidan la clasificación en función de cuatro criterios al unísono: el público objetivo, la finalidad del servicio o función que cumple el establecimiento, la oferta gastronómica y la normativa vigente.

Con estos criterios dividimos en dos subsectores el sector de food-service o restauración:

COMERCIAL	INSTITUCIONAL/COLECTIVIDADES
<p>El cliente posee la libertad de comer en ellos o no. Se divide en:</p> <ul style="list-style-type: none">- Restauración tradicional clásica.- Neorrestauración o restauración moderna o evolutiva.- Restauración complementaria u hotelera. Servicio de comidas y/o bebidas complementario al servicio de hospedaje en algún alojamiento, como: comedor de hotel, servicio de room-service, banquetes, bufés, piano bar...	<p>Se incluyen todos los establecimientos en los que el cliente se ve obligado, en menor o mayor medida, a comer en ese local.</p> <p>Se observan dos tipos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Restauración social o colectiva.- Restauración social-colectiva, se encuentra entre los dos subsectores, al estar dirigida a grandes colectivos pero no tiene una finalidad social, sino comercial.



2. Definición, caracterización y modelos de organización de sus diferentes clases

Definición: Se entiende por servicio de colectividades aquel que, realizado por una empresa interpuesta entre la empresa principal (cliente) y el comensal, procede a elaborar y transformar los alimentos mediante un sistema y organización propios, en las instalaciones de cocina del mismo "cliente" o en las suyas propias, sirviendo siempre con posterioridad y mediante personal propio, dichos alimentos en los comedores habilitados al efecto por los clientes y percibiendo por ello una contraprestación. Así mismo se incluyen dentro del ámbito de aplicación de este capítulo los servicios de Bares, Cafeterías o Restauración prestados en virtud de concesiones administrativas.

Restauración social, también conocida como empresas de colectividades, son establecimientos dedicados a servicios de restauración dirigidos a colectivos cerrados de antemano, como pueden ser: bares de empresa/fábricas; sanidad, hospitales, clínicas; enseñanza, comedores escolares y universitarios; cárceles; ejércitos; establecimientos de ayuda social, residencias de ancianos, de jóvenes tutelados, de refugiados, y un largo etcétera.

Es un sector de gran importancia en nuestro país, ya que a ello se dedican más de 1500 empresas, de las cuales algunas son muy grandes y tienen un mercado altamente concentrado.

Las empresas de colectividades pueden tener dos tipos de organización:

- **Restauración propia:** cuando es la propia colectividad (colegio, hospital, fábrica...) el que presta el servicio, disponiendo de instalaciones, maquinaria, personal... Se da en un 75% de los casos en España.
- **Empresas de restauración social:** es el caso en que la entidad ajena a la colectividad (normalmente catering) es la que presta el servicio de restauración. La empresa de restauración social se implanta en una colectividad por fases, empieza con la planificación de un menú, y acaba llevando el plato a la mesa.

Se da en un 25% de los casos en España, aunque va en aumento.

- **Catering:** es un tipo de restauración social-comercial, en este caso social, pues se dedica al sector institucional o cautivo.

El catering es un establecimiento que prepara comidas y bebidas para ser consumidas fuera del lugar de producción: un hospital, colegio, avión, eventos sociales...

Los más conocidos son los catering de medios de transporte (aéreo, marítimo, ferroviario) por lo que la Administración regula mediante la orden de 1977 las normas higiénico sanitarias para instalaciones y funcionamiento de industrias dedicadas a la preparación y distribución de comidas para su consumo en colectividades y medios de transporte.

En estos servicios es empleado el sistema de organización denominado "restauración diferida", lo que significa que se construye una cocina central de gran inversión en maquinaria de cocina, en las que se cocina todo y luego se distribuye a los centros de prestación del servicio, pudiendo estos estar equipados con pequeñas cocinas en las que se culminan las elaboraciones (en caso de cocina de ensamblaje), las presentaciones o técnicas de cocina in situ (parrilla, fritura...).

Características de la restauración social o servicio a colectividades:

- Contrato por escrito; la empresa que contrata al servicio de restauración realiza un contrato por escrito para dar un servicio de comedor. Es decir, que la empresa cliente y no el consumidor final determinan la naturaleza del servicio que se ofrecerá en sus instalaciones.
- Se da de comer en las instalaciones del cliente; el consumidor final no viene a nosotros libremente.
- Consumidor cautivo; el consumidor no elige venir a comer ni el menú.
- Métodos de cocina; los métodos, cantidades, productos y técnicas culinarias son diferentes a los de un restaurante, ya que no es lo mismo dar de comer a 50 comensales a la carta que a 500 escolares en un comedor.
- No se sirven bebidas alcohólicas.
- Precio social; el precio del servicio a colectividades es un 60% menor al de la restauración comercial (un 60% si nos referimos al precio de un menú diario, si lo comparamos con un servicio de carta, aun aumentaría mas).
- Realización de un protocolo nutricional, ya que se da de comer diariamente a un colectivo de comensales, los menús deben ser variados y aportar valores nutricionales óptimos.



3. Competencias básicas de los distintos tipos de profesionales de estos establecimientos

Para las categorías profesionales existe una especie de convenio colectivo de hostelería a nivel nacional, el Acuerdo Laboral de 1996, que suscriben los principales sindicatos como UGT y CCOO, junto con las asociaciones empresariales más representativas del sector: FEH (Federación Española de Hostelería), FER (Federación Española de Restaurantes, Cafeterías y Bares)...

Este convenio regula las categorías de los empleados de la brigada de sala, ya sea de restauración comercial tradicional (restaurantes) o de colectividades, y se forma por:

- **Grupo profesional I:**
 - * Jefe de catering.
- **Grupo profesional II:**
 - * Jefe de Sala catering.
 - * Supervisor de catering.
 - * Dietista.
- **Grupo profesional III:**
 - * Preparador de montaje de catering.
- **Grupo profesional IV:**
 - * Auxiliar de colectividades.

A continuación, se enumeran las principales funciones y responsabilidades de cada categoría según el artículo 18 del acuerdo, y se citan todas las posibilidades, aunque luego la realidad del sector, el tipo y categoría o dimensiones del establecimiento agrupe o no las categorías profesionales.

Sabías que...?

En los catering no suelen estar presentes todas las categorías mencionadas, sino que suele haber un jefe de catering o supervisor de colectividades, y auxiliares de colectividades a su cargo, presentándose la figura del dietista como novedad.

Jefe de catering

Empleado cualificado que realiza funciones de dirección, planificación, organización y control del catering.

Máximo responsable del funcionamiento del Catering, tiene a su mando a todo el personal que forma esta brigada.

Entre sus funciones de encuentran:

- Ser experto en la presentación de manjares.
- Conocer al menos dos idiomas extranjeros.
- Ser el responsable del correcto funcionamiento del catering.
- Organizar y distribuir el trabajo entre el personal.
- Realizar controles de inventarios y stock.
- Elaborar turnos, horarios y días libres del personal y suyos.
- Controla las reservas.
- Junto al dietista elabora menús.

Jefe de sala catering

Empleado cualificado que realiza funciones de dirección, planificación, organización y control de la sala.

Es la persona responsable del correcto funcionamiento del catering.

Sus funciones son similares al Jefe de sala del restaurante, con la diferencia de que en servicios a colectividades no existen reservas de mesas, no se suelen elaborar platos a la vista del cliente, ni se sugiere ni aconseja al cliente, pero sus funciones son:

- Ser experto en la presentación de manjares.
- Conocer al menos dos idiomas extranjeros.

- Ser el responsable del correcto funcionamiento del comedor del cliente.
- Organizar y distribuir el trabajo entre el personal.
- Realizar controles de inventarios y stock.
- Distribuir el espacio físico del comedor del cliente.
- Distribuir al personal a su cargo en el autoservicio, cocina y zona de emplatado, lavado y comedor.
- Recibe, acomoda a los comensales.
- Es el encargado de atender quejas y reclamaciones de los comensales.
- Participará en la formación del personal a su cargo.

Supervisor de catering

Empleado que ejerce las funciones de organización y control de todas las tareas de los auxiliares de colectividades.

Por lo tanto entre sus funciones están:

- Organizar el trabajo de personal a su cargo y las actividades que realizan.
- Distribuir al personal a su cargo en el autoservicio, cocina y zona de emplatado, lavado y comedor.
- Participará en la realización de las tareas propias del auxiliar.

Dietista

Empleado cualificado que se encarga de la elaboración de menús, dietas especiales o demás eventualidades que se presenten respecto a elaboraciones culinarias especiales.

Preparador de montaje de catering

Empleado que realiza las tareas de montaje de catering, ya sea traslado de maquinaria, muebles y menaje al establecimiento donde se realizará el servicio.

También se ocupa del mantenimiento de todo el material que se usa en los traslados.

Auxiliar de colectividades

Es un empleado que participa en el servicio, distribución de alimentos y bebidas en los puntos de consumo, colabora en la elaboración y preparación de productos básicos, así como en el desarrollo de las tareas de limpieza de útiles, maquinaria, menaje y zonas de trabajo.

Además tendrá que:

- Atender directamente al cliente para el consumo de comidas y bebidas en los establecimientos de colectividades en la línea de autoservicio.
- Realizar el servicio y tratamiento de alimentos.
- Preparar las áreas de trabajo para el servicio.



ACTIVIDADES

I. Actividad. Responde a las siguientes cuestiones:

1. En estos servicios es empleado el sistema de organización denominado "restauración diferida", lo que significa que:

- a) Se construye una cocina central de gran inversión en maquinaria de cocina, en las que se cocina todo y luego se distribuye a los centros de prestación del servicio, pudiendo estos estar equipados con pequeñas cocinas en las que se culminan las elaboraciones (en caso de cocina de ensamblaje), las presentaciones o técnicas de cocina *in situ* (parrilla, fritura...).
- b) Se construye una cocina moderna de gran inversión en maquinaria de cocina, en las que se cocina todo y luego se distribuye a los centros de prestación del servicio, pudiendo estos estar equipados con pequeñas cocinas en las que se culminan las elaboraciones (en caso de cocina de ensamblaje), las presentaciones o técnicas de cocina *in ristus* (parrilla, fritura...).
- c) Sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local.
- d) Sirvan al sector privado, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local.

2. El máximo responsable del funcionamiento del catering tiene a su mando:

- a) A todo el personal que forma esta brigada.
- b) A todo la brigada de cocina y limpieza.
- a) Todo el material necesario para la elaboración de catering.
- b) A todo el que esté en el catering, cliente y personal.

3. El dietista es el:

- a) Empleado cualificado que se encarga de la elaboración de menús, dietas especiales o demás eventualidades que se presenten respecto a elaboraciones culinarias especiales.

- b) Empleado no cualificado que se encarga de la elaboración de menús, dietas especiales o demás eventualidades que se presenten respecto a elaboraciones culinarias especiales.
- c) Empleado cualificado que se encarga de la elaboración de los platos, menús, dietas especiales o demás eventualidades que se presenten respecto a la manipulación de géneros.
- d) Un empleado que participa en el servicio, distribución de alimentos y bebidas en los puntos de consumo, colabora en la elaboración.

4. El preparador de montaje de catering es el:

- a) Empleado que realiza las tareas de montaje de catering, ya sea traslado de maquinaria, muebles y menaje, al establecimiento donde se cocinan los géneros.
- b) Empleado que realiza las tareas de montaje de catering, ya sea traslado de maquinaria, muebles y menaje, al establecimiento donde se elabora el catering.
- c) Encargado que que el rango que se le ha otorgado esté siempre en orden, nunca colaborando con los compañeros en sus rangos, no será necesario y no se lo permitirá su propio trabajo.
- d) Empleado que realiza las tareas de montaje de catering, ya sea traslado de maquinaria, muebles y menaje, al establecimiento donde se realizará el servicio.

II. Actividad. Señala si son verdaderas o falsas las siguientes cuestiones:

- a) El supervisor de catering es el empleado que ejerce las funciones de organización y control de todas las tareas de los auxiliares de colectividades:

verdadera falsa

- b) El auxiliar de catering es un empleado que participa en el servicio, distribución de alimentos y bebidas en los puntos de consumo, colabora en la elaboración y preparación de productos básicos, así como en el desarrollo de las tareas de limpieza de útiles, maquinaria, menaje y zonas de trabajo:

verdadera falsa

c) El dietista tendrá que:

- Atender directamente al cliente para el consumo de comidas y bebidas en los establecimientos de colectividades en la línea de autoservicio.
- Realizar el servicio y tratado de alimentos.
- Preparar las áreas de trabajo para el servicio.

verdadera falsa

d) En los catering no suelen estar presentes todas las categorías mencionadas, sino que suele haber un jefe de catering o supervisor de colectividades, y auxiliares de colectividades a su cargo, existiendo la figura del dietista como novedosa:

verdadera falsa

III. Actividad. Define brevemente las características de la restauración social o servicio a colectividades.

CAPÍTULO

3

Utilización de maquinaria, equipos, útiles y menaje propios del área de restaurante

Contenidos

- ◆ Introducción
- ◆ Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones
- ◆ Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación y control característicos. Ubicación y distribución
- ◆ Aplicación de normas de mantenimiento de uso, control y prevención de accidentes

1. Introducción

Cuando hablamos de Restaurantes, según la definición que nos da la legislación actual, cada Comunidad Autónoma tiene competencia para regular y clasificar los establecimientos, pero como definición general nos referimos a:

"Aquellos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local".

En esta definición se incluyen gran número de establecimientos, con características totalmente distintas, que evidentemente, cada uno tiene características propias muy definidas en cuanto a tipo de servicio, oferta... lo que implica que las necesidades de equipos y maquinaria difieran entre establecimientos.

En este tema trataremos los equipos y las maquinarias más frecuentemente utilizados en los llamados "establecimientos de restauración tradicional".

2. Clasificación y descripción según características, funciones y aplicaciones

En la mayoría de los casos, el mobiliario de un restaurante no solo es utilizado por el personal del establecimiento, sino también por los clientes. Por ello, en la elección del mobiliario debemos tener en cuenta una serie de cualidades que permitan una perfecta adecuación entre la comodidad del cliente y la de los empleados, para poder hacer agradable para ambos el servicio.

El mobiliario debe estar en consonancia con la categoría del establecimiento, la decoración, el tipo de oferta... en fin, todos los factores que determinan la presentación global del producto de restauración.

Los espacios serán diseñados para que permitan la máxima comodidad del cliente y facilite el servicio al empleado, especialmente el mobiliario auxiliar.

Los materiales de construcción del mobiliario y maquinaria han de ser de fácil limpieza y conservación, buscando aquellos materiales que ofrezcan la mayor resistencia de uso.

La maquinaria y mobiliario existente en la sala están destinados a distintos usos y, en función de esta característica los clasificamos en dos grupos:



2.1. Mobiliario destinado al uso de clientes

Dentro de este grupo incluimos:

- **Mesas:** normalmente cuadradas, redondas o rectangulares. La forma de las mesas dependerá de las características del establecimiento, y es conveniente que en el local se disponga de diferentes tipos de mesas en cuanto a forma y capacidad, facilitando así combinar distribuciones en la sala según conveniencia.

Las mesas deben tener medidas estándares, sobre todo en la anchura, ya que así podremos unir mesas en función de la demanda prevista.

Las medidas de las mesas pueden ser muy variadas, pero siempre se tendrá en cuenta, para su elección, el espacio que necesita un cliente para sentirse cómodo.

Se considera un espacio apropiado entre los 0,50 y 0,75 m según la categoría del establecimiento, el tipo de montaje que se realice en mesa, el tipo de servicio a realizar por los empleados, etc. Teniendo como base estas cotas mínimas existen variados tipos de mesas con diferentes medidas:

- * *Mesas cuadradas*: las medidas más usadas son 0,90m x 0,90m y 1m x 1m; estas mesas son destinadas para 2, 3 o 4 comensales.
- * *Mesas redondas*: las medidas que se usan en estas mesas suelen oscilar entre 0,60m, 0,80m, 1m, 1,25m, y 1,60m de diámetro; la elección de las medidas va a depender de a cuántos clientes estén destinadas, ya sean dos, cuatro, seis u ocho comensales.
- * *Mesas rectangulares*: las dimensiones de este tipo de mesas varían entre 1,25m x 1,75m, 1,75m x 0,80m o 2,60m x 0,80m, y, al igual que en el caso anterior su elección también va a depender del número de comensales que queramos acomodar.

En cualquier caso de los anteriores, la altura de las mesas deberá estar entre 0,75m y 0,80m.

Recuerda que...

Muy importante a la hora de elegir el mobiliario de la sala, son los materiales de construcción de las mesas y sillas; normalmente suelen ser de madera, siempre eligiendo la madera más resistente a la vez que ligera, para facilitar la movilidad del mobiliario en diferentes distribuciones.

Las mesas utilizadas en restauración suelen tener 4 patas, de madera o metálicas ya que son las que ofrecen mayor resistencia y estabilidad.



- **Tableros:** se emplean generalmente en la prestación de servicios especiales, banquetes, eventos con una clientela numerosa..., es decir, para el montaje de mesas grandes.

Están contruidos generalmente con materiales ligeros y patas plegables, que hacen que su almacenamiento sea más fácil y ocupen poco espacio, ya que como hemos indicado solo se utilizan en eventos extraordinarios y cuando no están en uso suelen estar almacenados.

Los tableros tendrán la misma altura y anchura que las mesas, lógicamente, para facilitar la unión, y llevaran un sistema que permita la unión de varios, mejorando de esa manera la seguridad y estabilidad del conjunto.

Es conveniente disponer de medias lunas acoplables a los tableros para algunos montajes, , como es el caso de montajes de mesas imperiales (de doble ancho).

Como ocurre con las mesas, las dimensiones de los tableros también serán variadas, y como norma general suelen ser doble de largo que de ancho, por ejemplo 1m x 2m o 0,90m x 1,80m.

- **Sillas:** ante todo, las sillas deben ser cómodas para el comensal, por lo tanto, en su elección tendremos en cuenta que el diseño sea el adecuado y que el material de construcción sea resistente al uso, de fácil limpieza y conservación.

La altura aproximada será de 0,45m evitando siempre sillas con respaldo excesivamente alto o con grandes brazos, lo que haría casi imposible la realización de un correcto servicio por parte de los empleados.

2.2. Mobiliario destinado al servicio

Dentro de este grupo distinguimos:

- **Aparadores:** su principal función es auxiliar para el personal durante el servicio, además de servir como almacén de material durante el mismo.

El material de construcción suele ser la madera, pero como nos dice la norma general ha de estar en consonancia con la decoración del local y la categoría en la que se encuentre el establecimiento.

Para poder almacenar y auxiliar al personal durante el servicio, los aparadores estarán provistos en la parte inferior de entrepaños donde se colocará un pequeño stock de vajilla, cristalería y lencería; también debe de estar equipado con un pequeño compartimento para

la ropa sucia. En la parte superior del aparador se colocarán unos cajones para acomodar la cubertería clasificada por tipos, y sobre la repisa del aparador se podrá colocar la muletilla para el cambio de cubiertos, las cestas de vino, el rechaud, el convoy...



- **Mesas auxiliares o gueridones:** facilitar el servicio a los camareros es la principal misión de este mobiliario.

Son construidos en madera, de formas cuadradas o redondas, y de materiales ligeros, para facilitar su traslado por la sala.

Algunos modelos tienen incorporadas ruedas con freno para mejorar la movilidad, en cualquier caso estarán en consonancia con la categoría y decoración del local.



3. Aplicación de técnicas, procedimientos y modos de operación y control característicos. Ubicación y distribución

Tanto si se trata de un nuevo establecimiento o simplemente del funcionamiento diario de uno ya instalado, la existencia de cierto material es imprescindible ; las cantidades, calidades y los tipos de materiales se determinarán siguiendo unos criterios básicos como la capacidad y categoría del restaurante, el tipo de oferta, el tipo de servicio, la decoración, y por último, pero no menos importante, las posibilidades económicas de inversión.

Por lo tanto, tendremos en cuenta estos factores a la hora de adquirir el material y útiles:

- **Coste:** el precio de adquisición debe ser equilibrado, el establecimiento no solo debe pensar en la inversión inicial, también debe ser capaz de asumir la continua reposición de material dañado por el uso (deterioros, roturas...).
- **Durabilidad:** hay que tener en cuenta no solo la calidad del material de fabricación, sino también la resistencia al uso continuado.
- **Peso:** se deben utilizar materiales ligeros que faciliten el transporte y el fácil almacenamiento.
- **Forma:** no solo tendremos en cuenta el aspecto visual, es aún más importante la funcionalidad, teniendo en cuenta que sean intercambiables, para facilitar el almacenaje, y que sean de fácil sustitución, por lo que se recomienda utilizar modelos normalizados y con una producción más o menos asegurada en el tiempo.

Dentro de la maquinaria y aparatos de sala podemos encontrar los siguientes grupos:

3.1. Aparatos Eléctricos

Son todos los aparatos que funcionan por medio de la electricidad, que se utilizan en el servicio o preservicio en el comedor.

- **Calienta-platos:** es un aparato que sirve para mantener los platos a la temperatura deseada. Suelen ser metálicos para conservar adecuadamente el calor, y en el mercado los encontramos de distintos formatos, siendo el más usual el de forma cilíndrica, copiando la forma de los platos.

Puede funcionar también a gas, pero no son muy aconsejables por resultar de difícil limpieza e instalación.

El aparato consiste en una columna cilíndrica donde tiene instaladas unas resistencias eléctricas y un termostato que regula la temperatura interior. Su capacidad varía según el formato, y suelen estar ubicados en los aparadores o cerca de los gueridones de cada rango.

Se utiliza generalmente en restaurantes en los que se realiza el servicio con gueridón, que es donde los géneros pueden enfriarse durante el servicio. Por lo tanto, los restaurantes que sirven los manjares emplatados directamente de cocina, no tienen estos aparatos, ya que el plato se mantendrá a la temperatura deseada en la mesa caliente de la cocina.

- **Calienta-fuentes:** consiste en un armario metálico donde se mantienen calientes para su uso durante el servicio unas bandejas o planchas metálicas que se introducen dentro. Comúnmente son eléctricos y funcionan a través de resistencias, aunque también se comercializan los que funcionan a gas; que incorporan unos quemadores y un depósito pequeño para el gas, o de alcohol con mecheros sobre los cuales se coloca la rejilla metálica, sobre la cual irán las bandejas que se deseen mantener calientes.

Su uso está limitado, igual que el del calienta-platos, a restaurantes que realizan el servicio de gueridón.

Una vez que se va a utilizar, se introduce una de las bandejas y se coloca en la mesa auxiliar; sobre la plancha o bandeja se coloca la fuente que contiene los géneros a servir, así se evita que los géneros se enfríen durante el tiempo que tarde su servicio.

- **Armario cava o armario refrigerador:** este aparato se utiliza como pequeña bodega durante el servicio, permitiendo mantener los vinos y cavas a distintas temperaturas, en función de las necesidades de cada uno.

Tiene forma de armario, y en su interior se colocan las botellas en estantes horizontales, la puerta suele ser de cristal o de madera, funciona con la corriente eléctrica y añade varios termostatos que se encargan de mantener la temperatura adecuada en cada estante.



3.2. Carros

Sin duda, el uso de carros en los restaurantes da vistosidad y realza el servicio, no solo por su aspecto externo, al estar contruidos normalmente con maderas nobles, alpaca... sino también por la categoría que confiere al servicio su utilización.

Existen gran variedad de carros para diferentes usos, entre los que destacan:

- **Carro de entremeses:** las formas más usuales que suele tener este tipo de carro son en escalera, con diversas alturas; plano, todo al mismo nivel, y el de noria.

El de escalera y el plano son carros fijos, cuentan con una superficie dividida en diversos compartimentos, o bandejas para géneros y un sitio específico donde colocar pinzas y platos necesarios para el servicio de entremeses. Este tipo de modelo los podemos encontrar con o sin campana de plástico transparente; si es con campana, este mismo carro podrá ser utilizado para pastelería y quesos.

El carro de noria consta de diferentes bandejas con movimiento rotativo, y tiene cuatro soportes sobre los cuales se colocan las fuentes de alimentos, y también cuenta en la parte inferior con estanterías para colocar los útiles necesarios para el servicio.

- **Carro caliente:** se usa para el transporte y servicio de comida, con sus guarniciones y salsas, que requiera mantener la temperatura durante las manipulaciones propias del servicio. Se suelen utilizar para grandes piezas de carne asada.

Suele estar contruido en maderas nobles y lleva ruedas para facilitar su traslado.

El carro caliente está compuesto de un depósito de agua caliente sobre el cual se coloca una placa metálica donde se instalará pieza o manjar a servir. Alrededor de esta placa existe un pequeño canal que recoge todo el jugo que pueda desprender el manjar situado sobre ella.

En la parte superior del depósito, sin que la placa lo tape, existe una pequeña válvula de seguridad, que permite expulsar la presión que se pueda crear por el vapor del agua caliente en el interior del depósito; este tendrá un pequeño tapón, a través del cual el mismo se puede llenar o vaciar.

Bajo el depósito de agua caliente van colocados los mecheros (de alcohol) que son los encargados de mantener la temperatura del depósito durante el servicio.

En la repisa superior encontramos unos pequeños recipientes en los que se colocan las guarniciones y salsas para mantenerlos también a la temperatura deseada. En uno de los laterales del carro caliente

existe un soporte de forma circular, para poder depositar el plato donde vayamos a servir la comida, y en la parte inferior algún estante donde colocar los útiles necesarios para trabajar con el carro (cuchillos, cucharas, platos...).

El carro irá provisto de campana, que tapaná la parte superior del carro, y mantendrá así la temperatura; esta campana va sujeta a los laterales por unos ejes, que permiten que a la hora del servicio se pueda abrir y la campana quede escondida debajo de los mecheros que calientan el depósito.

- **Carro de flambeo:** se utiliza con manjares que requieran ser flambeados a la vista del cliente. Funciona a gas o con alcohol, y va provisto de unos mecheros o quemadores, de llama graduable.

Dispone de unos compartimentos para licores o botellas necesarias para el flambeo.

- **Carro de quesos:** es parecido al de entremeses fijo, pero necesariamente con campana de protección de plástico transparente, evitando así la difusión de los olores fuertes de algunos quesos.

En la parte inferior tiene unos estantes donde se colocan los útiles necesarios para el desarrollo correcto del servicio de quesos.

En la superficie de la placa se coloca un paño o muletón, para que al disponer los quesos, este paño absorba el aceite o suero desprendido de los quesos. Este paño se colocará ligeramente humedecido para ayudar a la conservación del grado de humedad que debe respetarse con los quesos.

El carro suele ser de maderas nobles y dispone de ruedas para facilitar el movimiento en la sala.

- **Carro de postres:** es una variedad del carro de entremeses o el de quesos, aunque en la parte inferior a la superficie donde se coloca el postre, hay un compartimento donde se puede disponer una placa metálica previamente congelada, que permite mantener la frescura y humedad que los postres requieren para su perfecta conservación, siendo la superficie en forma de rejilla para que permita el paso del frío.



- **Carro de bebidas y licores:** se usa en el transporte y servicio de los distintos tipos de bebidas en la sala. Consta de dos bandejas, una

superior, en la que irán las botellas, el cubo de hielo, bols con frutas troceadas, y el calienta copas individual; y la bandeja inferior, que se usa para la cristalería correspondiente al tipo de bebidas que transportemos en el carro.

El calienta copas es un mechero de alcohol, que tiene acoplado un soporte para la copa.

Sabías que...?

Se pueden encontrar en el mercado otros tipos de carros, que aunque menos usuales, dependen de la categoría del local para su uso, como los carros de cigarrillos puros, carro de infusiones...

Todos estos aparatos se ubican en la sala durante el servicio si van a ser utilizados, en caso contrario, pueden estar por decoración, o normalmente, guardados en el almacén para su uso.

3.3. Otros aparatos

En este punto estudiaremos otros aparatos de uso en el comedor como:

- **Rechaud o infiernillo:** inicialmente está concebido para mantener la temperatura a platos que se deben servir calientes, pero con los años, su misión más importante en la sala es la de preparar y terminar platos a la vista del cliente.

En su inicio se utilizaban con mecheros de alcohol, ahora los infiernillos suelen ser de gas, sustituyendo el mechero una pequeña bombona de gas y un quemador con llave de paso en la parte superior, que sirve para dar más o menos intensidad a la llama.

Suele estar construido en cobre, y es una estructura donde se introduce la bombona de gas, y una rejilla de barras donde posteriormente se apoyan las fuentes o sartenes de cobre para la elaboración de los manjares a la vista del cliente.

- **Sautés o sartén:** su uso va ligado al rechaud, puesto que sobre él colocaremos la sartén para la preparación o terminación de platos.

Las sartenes o sautés se presentan redondas u ovaladas, y están fabricadas de cobre en su parte exterior y estañadas en el interior, ya que si el cobre estuviera en contacto directo con el alimento podría causar intoxicaciones (en el cobre nace un moho verde, venenoso, llamado cardenillo).

- **Baño María:** se utilizan para mantener calientes los géneros durante el servicio de bufé, y consiste en un recipiente metálico dentro del cual se introduce agua caliente, colocando sobre él un depósito donde se introducen los géneros a mantener.

La temperatura se mantiene por medio de resistencias eléctricas o mecheros de gas, y en cualquier caso llevará tapa para proteger los alimentos.

Recuerda que...

Existen otros aparatos que pueden utilizarse en restaurantes, y son utilizados para servicios específicos y especializados, dependiendo de las características propias del restaurante del que se trate, como mesa caliente (además de la de la cocina), prensa de jugos...

3.4. Vajilla o loza

Se entiende por loza o vajilla todos los elementos de porcelana o loza que se usan en el restaurante, tazas y platos, incluyéndose excepcionalmente en este grupo otras piezas de diferentes materiales como plásticos o barro.

Las piezas que componen la vajilla de un restaurante normalmente son:

- Plato de presentación o base.
- Plato de pan.
- Plato trincherero.
- Plato de ostras.
- Plato sopero.
- Cocoteras.
- Plato de postre.
- Hueveras.
- Plato-taza consomé.
- Rabaneras.
- Plato-taza desayuno.
- Plato de espárragos.
- Plato-taza café con leche.
- Plato de fondue.
- Plato-taza de café moka.
- Plato de pastelería.
- Plato de ensalada (guarnición).
- Plato de caracoles.

Modo de repaso:

- Lo primero que haremos, a la hora de repasar la vajilla, es observar si algún plato o útil presenta desperfectos, en caso positivo la pieza defectuosa será apartada y retirada; y si presentan restos de comida o suciedad los devolveremos al office de limpieza.
- Para repasar se toma un paño de hilo (que no deja pelusas) y lo humedecemos con alcohol de quemar, sujetando el paño con las dos manos, cogemos el plato y lo haremos girar sobre su propio eje.
- Cuando estén repasados los bordes, se realiza la misma operación en el centro del plato, tanto por delante como por detrás.

Transporte:

- Se transportarán en pilas no demasiado altas, desde el office hasta una mesa de la sala para realizar el repaso.
- Cuando el plato esté repasado se tomará por los bordes, con el paño, y se colocará en otra mesa para evitar confusiones, siempre clasificándolos en pilas por tamaños y tipos.
- Cuando coloquemos los platos en pilas tendremos en cuenta si existe algún diseño o anagrama especial, y los colocaremos en la misma posición todos, para que coincidan, y a la hora de el montaje se facilite el trabajo.



3.5. Cristalería

En los restaurantes hay gran variedad de piezas de cristalería, ya que las exigencias del servicio así lo requieren, por supuesto siempre según la categoría y tipo de servicio que ofrezca el establecimiento.

La capacidad de las copas siempre va en función de la cantidad de bebida que se vaya a servir en ellas; y la forma dependerá de si se pretende mantener el aroma o no, de la bebida, cuanto más estrecha sea la boca de la copa, mejor mantiene los aromas, como es el caso de las copas de coñac.

Las piezas más usuales en el restaurante son:

- Copa de agua.
- Copa de vino Burdeos.
- Copa de vino Borgoña.
- Copa de cava tipo flauta.
- Copa de cava tipo tulipán.
- Catavinos.
- Copa de coñac o brandy (balón).
- Copa de licor.
- Copa de cerveza.
- Copa de helado.
- Copa de coctel de marisco.
- Copa de martini o cóctel.
- Copa de zumo.
- Copa de vino blanco o rosado.
- Vaso de combinación.
- Vaso de media combinación.
- Vaso on the rock.
- Jarra de agua.
- Jarra de sangría.
- Bol.
- Terrinas de caviar.
- Toody.
- Etc.

Modo de repaso:

- Antes de empezar a repasar prepararemos sobre una mesa un rechaud, y sobre este, un recipiente con agua caliente, el recipiente será de boca ancha para que el agua produzca más vapor.

- Cuando comience a producir vapor, se traerán las barcas o bandejas con la cristalería a repasar.
- Se coge un paño de hilo y pieza a pieza, cogiendo con el paño la copa por su base, bocabajo se coloca sobre el agua, así el vapor impregna las paredes de la copa.
- Con la ayuda de la otra mano, y protegida con el paño, se limpia la copa, repasando repetidamente la superficie con recorridos cortos y rápidos.
- Prestar especial atención a los bordes, ya que es la parte más expuesta y suelen quedar marcas de labios.
- Una vez revisada y limpia, se coloca en otra mesa, bocabajo, para ser utilizadas en el montaje.
- Si después de limpiar una pieza sigue estando manchada, se aparta y se devuelve al office de limpieza.

Transporte:

- Nunca se meterán los dedos en el interior de la cristalería para cogerla. La agarraremos de la base o pie, o asas en el caso de las jarras.
- Si cargamos copas limpias en las manos, se tomarán por el pie o base, entre los dedos con la base hacia la palma y la copa bocabajo, llenaremos la mano izquierda, dejando libre la derecha para poder descargar con más facilidad.
- Procurar hacer el transporte de copas por medio de bandejas con cubre bandejas que evita que el cristal resbale en la bandeja, distribuyendo el peso, y empezando a llenar la bandeja siempre por la parte más cercana al antebrazo, y descargar de forma inversa. La bandeja se llevará con la mano izquierda para poder descargar con la derecha.



3.6. **Cubertería**

La cubertería del restaurante suele estar fabricada de material metálico ya sea plata, metal bañado en plata, alpaca, oro o acero inoxidable según la categoría del establecimiento.

También se incluyen en este grupo los útiles necesarios para el servicio como cazos, cacillos, palas, pinzas...

Las piezas más usuales en el restaurante son:

- Cuchara sopera.
- Cuchara de crema.
- Tenedor trincherero.
- Tenedor de carne.
- Tenedor de pescado.
- Cuchillo de carne.
- Cuchillo de pastelería.
- Pinzas de caracoles.
- Cuchillo trincherero.
- Pincho de caracoles.
- Pala de pescado.
- Pinzas de espárragos.
- Tenedor de pastelería.
- Pinzas de marisco.
- Cuchara de pastelería.
- Tenedor de marisco.
- Cuchara de postre.
- Cuchara pomelera.
- Cuchillo de postre.
- Cuchillo pomelero.
- Tenedor de postre
- Tijeras de huevos.
- Cuchillo de mantequilla.

- Cuchillo de tranchelar.
- Cuchillo de quesos.
- Palas de pescado Buffet.
- Cucharilla de caviar (hueso).
- Cuchillo sopero.
- Tenedor de ostras.
- Palas de huevos.
- Tenedor de angulas (madera).
- Palas de arroz.
- Cuchillo de salmón.
- Pinzas de buffet.
- Cuchillo de sierra.
- Cuchillo salsero.
- Palas de pastelería.
- Pinchos de fondue.
- Cascanueces.
- Etc.

Modo de repaso:

- Para repasar la cubertería lo primero que habremos de tener en cuenta es el material de fabricación para proceder con el método adecuado de limpieza, así:
 - * *Oro*: se repasa con agua jabonosa y posteriormente se secan muy bien.
 - * *Plata*: se suele repasar con Blanco de España o algún otro producto especial de los que podamos encontrar en el mercado.
 - * *Acero*: se repasa con alcohol de quemar, o sumergiéndolos en agua muy caliente y unas gotas de vinagre, secando correctamente al final.
- Se repasa con un paño de hilo, cogiendo el cubierto por el mango y limpiando la parte contraria, y se termina repasando el mango; nunca se tocarán con las manos descubiertas.
- Se clasificarán por tipos y tamaños una vez limpios para facilitar el montaje o su almacenaje.

Transporte:

- Los cubiertos se transportan del office a la sala en bandejas, cubiertas por un paño.
- Con las manos protegidas con un paño, agarraremos los cubiertos para manipularlos por el mango.

**3.7. Lencería**

La lencería ha de tratarse cuidadosamente ya que es uno de los materiales más valiosos del restaurante.

Cuando preparamos la mise en place del comedor, a cada rango se le reparte la lencería necesaria para poder montar, y tener de sustitución alguna pieza en el aparador, ya sea para remontar una mesa o cambiar un mantel o servilleta sucio.

Después del servicio, se procede a la recogida de la lencería, que se puede realizar de maneras diferentes pero siempre teniendo en cuenta que hay que agrupar las piezas por separado, atendiendo al tipo y tamaño de cada pieza, facilitando así el control de la misma. Apartar las piezas que necesiten reparación del resto y notificarlo en lencería.

Recuerda que...

Las dimensiones de las piezas de lencería en restauración, no están normalizadas, ya que depende del tamaño y tipo de mesa, y del servicio que se desea ofrecer.

Aunque en la actualidad el papel ha sustituido, en muchas ocasiones, a la lencería, veremos las piezas habituales del restaurante tradicional:

- **Muletón:** es de tela afelpada, y se coloca directamente sobre la mesa, ya que su función es amortiguar golpes de la vajilla y cristalería, también absorber líquidos que se derramen durante el servicio y dar comodidad al cliente cuando este se apoya en la mesa.

Para evitar que se mueva, va sujeto a la mesa, utilizando un sistema que facilite su sustitución, por si se mancha o deteriora, poder sacarlo con facilidad para su limpieza o reparación. Los sistemas de sujeción más usados son unas cintas cosidas a los extremos, que van atadas a las patas de la mesa, o por medio de gomas en el dobladillo del muletón, consiguiendo así que se sujete a la mesa.

- **Mantel:** es la pieza sobre la que va colocada la vajilla, la cubertería y la cristalería. La lencería en restaurantes puede ser de diferentes tejidos, empleándose normalmente el hilo, el damasco, el crepé... la forma y tamaño vendrán determinados por las dimensiones de la mesa a vestir.

Se aconseja el blanco, y los colores claros, suaves, son los tradicionales, aunque en la actualidad la tendencia marca que se usen colores vivos, el porqué de usarlos claros será para poder apreciar las características de los vinos sobre el mantel, y la pulcritud y limpieza que evocan.

Una vez que los camareros han vestido las mesas, la ropa de lencería sobrante se colocará en el aparador de reserva, para remotes o cambios durante el servicio, se colocarán ordenadamente, por tipos, y los siempre con los lomos de los manteles hacia afuera.

El restaurante debe contar con un stock suficiente de ropa de lencería; se suele tener el triple de lo que se necesita para un servicio, ya que un juego sirve para montar, otro es de reserva y el tercero estará en lavandería.

Los manteles que visten mesas que no han sido utilizadas durante el servicio, se doblan en forma de pico, se dejan en el aparador para el próximo servicio, con esta forma de doblar, se avisa a los compañeros de la situación de la lencería, y así saben que esos manteles deberán utilizarse los primeros en el siguiente montaje.

Los manteles deben tener una caída hacia las sillas de 25 cm por cada lado, por lo que las dimensiones del mantel serán mayores que las de las mesas para las cuales estén destinados.

En restaurante de alta categoría, los manteles y servilletas suelen llevar grabado el anagrama del restaurante, si fuera ese el caso, habremos de tenerlo en cuenta durante el montaje y que el anagrama quede en el centro de la mesa.

- **Tiras o manteles de banquetes:** suelen ser del mismo tejido que los manteles, pero varían en el tamaño, ya que aumenta el largo y en algunos casos también el ancho.

Por su gran tamaño, solo se suelen utilizar para el montaje de banquetes o bufés.

Esta lencería no está normalmente en el aparador, sino que estará ubicada en el office de lencería o lavandería, ordenada por tamaños

y tipos. El tamaño de las tiras suele ser, de largo, múltiplo de la de un mantel pequeño, y de anchura será normal o doble de ancho.

- **Cubremantel:** no en todos los restaurantes se usa el cubremantel, pero si se usa, se coloca sobre el mantel y se realiza el montaje sobre él. Suele ser del mismo tejido que el mantel, aunque puede cambiar de color para combinar.

El uso de cubremanteles beneficia al mantel, ya que este sufre menos y durará más; también se usa para evitar que las mesas queden desnudas durante el servicio, si se realizan cambios; por otra parte, estos cambios se ven a agilizar por solo tener que cambiar el cubre.

La caída hacia la silla del cubremantel debe ser de unos 5 cm, por lo que las medidas del cubremantel será unos 10 cm más que la mesa.

También pueden llevar anagramas en restaurantes de cierta categoría, tenerlo en cuenta a la hora de vestir las mesas.

- **Cubre aparador y cubre huecos:** la función de estas piezas de lencería es cubrir las superficies del aparador; la superficie superior, el cubre aparador, y los estantes y cajones, los cubre huecos, estos también sirven para cubrir los huecos que queden al descubierto en cualquier mueble (incluidos carros) de la sala.

Su tamaño está en función de las superficies a cubrir, y la calidad del tejido y el color irán en consonancia con el resto de piezas de lencería del restaurante, utilizando tejidos de menor calidad, ya que apenas sufren malos tratos y se suelen conservar en buen estado.

- **Cubre bandejas:** pieza de lencería que sirve para cubrir la superficie de la bandeja del camarero, por lo que el tamaño y la forma van en función del tamaño y la forma de la bandeja, que suelen ser redondas, rectangulares u ovaladas. La calidad del tejido suele ser la misma que la de los cubre huecos, es decir, inferior a la de los manteles.

En muchos casos esta pieza es sustituida por una servilleta de tela doblada para adecuarse a la bandeja.

Recuerda que...

Las dimensiones de las piezas de lencería en restauración, no están normalizadas, ya que depende del tamaño y tipo de mesa, y del servicio que se desea ofrecer.

La bandeja no solo se cubre por estética, el cubre bandejas tiene la misión de evitar que los objetos que coloquemos en él, no resbalen por la bandeja, y al mismo tiempo el cubre absorba todos los líquidos que se puedan derramar sobre las bandejas.

- **Servilletas:** la función de la servilleta es obvia, aunque hay que especificar los tipos de servilletas que existen, atendiendo al momento o servicio en el que se utilicen.
 - * Servilleta de almuerzo o comida, con un tamaño aproximadamente de 50 x 50cm.
 - * Servilleta de desayuno o merienda, con un tamaño aproximadamente de 20 x 20cm.
 - * Servilleta de té o merienda, con un tamaño aproximadamente de 15 x 15cm.

El tejido de confección de las servilletas será el mismo que el de los manteles que se utilicen en el servicio. En el aparador, como los manteles, tendremos un número adecuado en previsión de cualquier necesidad.

Cuando se finaliza el servicio, las servilletas se recogerán formando grupos de 10 para ser llevadas a lavandería, así facilitamos el control, separando y notificando aquellas que necesiten reparación.

- **Lito:** pieza de lencería exclusiva del personal de sala, sirve como ayuda en el transporte de cualquier alimento, también para limpiar o secar, aunque para ello existen paños más adecuados; el lito lo intentaremos mantener limpio, ya que está a la vista del cliente.

El tamaño depende del servicio que se vaya a realizar, aunque las medidas más usuales son de 1 a 1,5m de largo por unos 30 a 40cm de ancho. Siempre doblado a lo ancho en 4 partes, y a lo largo en 2, o en las que se estime oportuno según la utilización inmediata que le vayamos a dar.

Como norma general, se llevará en el antebrazo, nunca en el bolsillo, ni mucho menos en el hombro.

Existen más piezas de lencería de menor importancia, además de las mencionadas, y son las que se utilizan para la limpieza y repaso de material, como gamuzas, paños de secar, rejillas, bayetas...

3.8. Otros utensilios

En este grupo se incluye todo el material necesario que nos permita realizar el servicio correctamente.

- El **Petit menaje** es el conjunto de todos los elementos que se utilizan para el servicio; todos los pequeños utensilios que usamos para el servicio de mesa, cuando no estén colocados en la mesa para que el cliente los use, los ubicaremos en el aparador:
 - * Salseros.
 - * Número de mesa.

- * Pimenteros.
- * Botellín de tabasco.
- * Salsa de tomate.
- * Molinillos de pimienta.
- * Frascos de mostaza.
- * Azucareros.
- * Palilleros.
- * Etc.

Modo de limpieza y repaso del *petit* menaje:

- * *Salero*: es la pieza del *petit* menaje más utilizada, por ello prestaremos especial atención, al vaciarlo diariamente, limpiarlo y repararlo, y secarlo al horno o microondas, para que la sal que contiene no se apelmace por la humedad del interior.
- * *Pimentero*: existen de dos tipos: de molinillo, que es el que contiene pimienta en grano, y el pimentero que es como el salero, con la pimienta molida. Se aconseja el uso del molinillo que conserva el aroma de la pimienta al molerla al momento, ya que la pimienta molida pierde con rapidez su aroma y sabor.
- * *Convoy*: es el conjunto de recipientes que contienen aceite y vinagre, y el soporte que los mantiene, conocido vulgarmente como vinagreras.

El repaso del convoy se hará de forma diaria y se rellenarán antes de cada servicio.

- * *Azucareros*: son los útiles que contienen azúcar en sus diversas formas, polvo, piedra, arena... Se limpiarán de diariamente y según el material del que estén contruidos.
- * *Mostaceros*: la mostaza se puede presentar en los mismos frascos donde viene comercializada, o bien, en recipientes especiales para ella, tipo salseras pero con tapa y cucharilla.
- * *Frascos de condimentos*: el cliente nos puede solicitar otro tipo de condimentos, como ketchups, mahonesa... que podemos encontrarlos en el mercado en bolsitas individuales, aunque en un restaurante de cierta categoría no podemos hacer ese tipo de presentación, y para ello disponemos de frascos especiales.



Prestar especial atención a las roscas, tanto al cuello de estos, como a los tapones, siempre han de presentar una escrupulosa limpieza e higiene.

- * *Número de mesa:* en caso de que exista (en desuso) debe colocarse en las mesas siempre limpias, ejecutando su limpieza atendiendo al material de fabricación.

- * *Ceniceros:* con las nuevas normativas, solo se utilizarán en terrazas, dependencias habilitadas para fumadores o clubs privados.

Suelen ser de porcelana o cristal y los limpiaremos y secaremos bien antes de colocarlos en las mesas, si procede.

– **Material auxiliar:**

- * *Soperas:* se usan para el servicio de sopas y cremas. Con tapa o sin ella, siempre tienen pie en la base. Suele llevar dos asas para facilitar el manejo durante el servicio. Se limpiará atendiendo al material de fabricación.

Para realizar el servicio con sopera, colocaremos esta sobre un plato con rosa (rosa es la forma de doblar la servilleta).

- * *Legumbres:* parecida a la sopera pero sin pie en la base. Se utiliza en el servicio de legumbres frías o calientes. Se limpiará atendiendo al material de fabricación. Para realizar el servicio con sopera, colocaremos esta sobre un plato con rosa.

- * *Boles:* es como la sopera pero sin asas, ni pie en la base. Existen diferentes tamaños y son generalmente de cristal o loza. En la sala los utilizan el personal para montar salsas, aderezos u otras preparaciones, y el cliente como lavaderos.

- * *Campanas:* se utilizan para tapar fuentes que contengan manjares calientes, excepto fritos que pierden características organolépticas, también para cubrir platos individuales. Suelen ser de forma redonda u ovalada, en función del plato o fuente a cubrir.

Llevarán un asa en la parte superior para poder sujetarlas.

Se limpiarán diariamente dependiendo del material.

- * *Bandejas:* se utilizan para el transporte de material de todo tipo, también como apoyo durante el servicio.

Suelen ser redondas, ovaladas, generalmente más pequeñas y son de acero o alpaca plateada; o rectangulares, que son más grandes y se les llama batea y suelen ser de madera.

Necesitan de repaso diario y se limpiarán atendiendo al material de fabricación. Se suelen cubrir con cubre-bandejas.

- * *Cubos y pies de cubos*: se utiliza en el servicio y mantenimiento de bebidas frías en la sala.

Está compuesto por una peana o pie, que termina en un cilindro cerrado donde se introduce el cubo; también puede tener un sistema de patillas metálicas que abrazan al cubo sujetándolo a poca presión.

El cubo va dispuesto con asas o argollas, para facilitar el uso y transporte.

Suelen estar fabricados, tanto el pie, como el cubo en acero o alpaca.

Colocar siempre en sitio seguro, para evitar accidentes, y acompañado de lito, para secar la botella que estará en el cubo mojada por el agua y el hielo.

- * *Cestas de vino*: se utilizan para el transporte y servicio de los vinos tintos de calidad; suelen estar fabricadas artesanalmente en mimbre con diferentes motivos de decoración de los entrelazados.

Tiene asas para el transporte y una anilla o argolla, donde va el cuello de la botella, para mayor sujeción.

Se limpiarán con un paño o gamuza húmedos, diariamente.

Siempre que se utilice la cesta de vinos, colocaremos el vino, de tal manera que la etiqueta quede hacia arriba a la vista del cliente.

4. Aplicación de normas de mantenimiento de uso, control y prevención de accidentes

Tan importante es la inversión inicial de materiales como el gasto que se producirá posteriormente por desperfectos producidos por el uso continuado y almacenamiento de material, por lo que el coste será un factor fundamental a tener en cuenta a la hora de elegir el material.

Hay que elegir un material en el que la relación calidad/precio/durabilidad sea equilibrada.

Una vez en el restaurante hay que tener control total del material y sumo cuidado en el trato a este, ya que esto influye en la imagen del establecimiento, evitándose siempre la salida a la sala de material defectuoso, como roturas, desconchones, materiales metálicos sin brillo, alpacas ennegrecidas...

Para el mantenimiento, conservación y almacenamiento del material debemos tener en cuenta dos factores fundamentales:

- Siempre utilizar el producto adecuado para cada tipo de material en su mantenimiento y conservación, por lo que prestaremos especial atención a la hora de usar detergentes o productos de limpieza, comprobar la calidad del agua (la dureza y el pH) y si la maquinaria utilizada en limpieza de materiales está en perfecto funcionamiento.
- El trato que se le da al material por parte de los trabajadores, ya sea en la manipulación, limpieza o almacenamiento. Para que los materiales no sufran posibles roturas o desperfectos y se conserven en perfecto estado para su uso, y a la vez evitar posibles accidentes, se establecen las siguientes normas:
 - * Porcelana, vajilla y loza:
 - La loza sucia se desbarasa por la derecha del comensal.
 - Los platos que se transporten sucios con las manos, llevarán los cubiertos cruzados.
 - Las tazas de loza se transportarán sobre bandejas apiladas y con cubre-bandejas.
 - En el office se colocarán en las bandejas del lavaplatos todo el material sucio, cada pieza en su lugar por grupos.
 - Una vez montadas las bandejas del lavaplatos se aclararán con una ducha de agua caliente, para ablandar restos de grasa y quitar posibles restos de comida.
 - Una vez limpia, se clasificarán por tipos y destino, es decir, separaremos los platos que nos sirvan para el montaje, dejando algunos más para colocar como stock en el aparador; otra cantidad de platos ira a la mesa caliente de cocina y al caliente platos del comedor, o a cámaras frigoríficas si los vamos a utilizar para servir géneros fríos, y el resto se contará y se guardará en el almacén hasta su próximo uso.
 - * Cubertería:
 - Por la sala se trasportarán sobre plato y muletilla.
 - En el office se clasificarán por tipos y se colocarán en sus cestas correspondientes.
 - Una vez limpios y clasificados se guardaran según destino, es decir, se montarán las mesas con los cubiertos necesarios, y una cantidad de stock quedará en el aparador; los cubiertos sobrantes se envolverán en papel de seda o plástico para su conservación en el almacén.

- * **Cristalería:**
 - En el comedor se trasportarán sobre cubre bandejas y bandeja, sin apilar.
 - En el office de limpieza se prestará especial atención en la colocación de las copas en las cestas adecuadas del lavavajillas, sin introducir unas copas en otras, cosa que deteriora mucho el material.
 - Una vez limpiadas y repasadas, se montará el salón, dejando en el aparador el stock de copas necesario para el servicio; el resto se guardará en el almacén, dejándolas en cestas y en un lugar ventilado.
- * **Lencería:**
 - Todas las piezas de lencería se deben revisar después de cada servicio, y sustituirlas en el caso de no estar perfectamente limpiadas.
 - La lencería debe estar ordenada por tipos y tamaños, colocando siempre el doblado hacia afuera, para facilitar cogerlas y contarlas; esta regla vale para su almacenamiento en lavandería o lencería y para su colocación en el aparador.
- * **Petit menaje:**
 - Diariamente se realizará la limpieza y repaso antes de cada servicio de todos los elementos que forman el petit menaje.
 - La limpieza debe ser escrupulosa pues son elementos que el cliente tendrá muy cerca de sus manos.

Se realizará un control periódico de todo el material que compone el restaurante, lo que llamamos inventario, en el que aparecerán no solo la cantidad existente de cada artículo, sino también el estado de uso y las reposiciones que hayan surgido durante un periodo determinado. Tener estos datos permite conocer deficiencias, desabastecimientos, roturas en determinados artículos. También nos permite conocer las posibilidades de realizar servicios especiales que requieran más cantidad de material que un servicio normal diario.

La dirección del restaurante determinará los periodos para realizar el inventario, ya sea semanal, mensual o trimestral el control.

ACTIVIDADES

I. Actividad. Responde a las siguientes cuestiones:

1. En la elección del mobiliario debemos tener en cuenta una serie de cualidades que:

- a) Permitan una perfecta adecuación entre la comodidad de los clientes y la de los empleados, para poder hacer agradable el servicio para ambos colectivos.
- b) Debe estar en consonancia con la categoría del establecimiento, la decoración, el tipo de oferta...
- c) No permita una perfecta adecuación entre la comodidad del cliente y la de los empleados, para poder hacer agradable para ambos el servicio.
- d) Permitan una perfecta combinación de comodidad del personal y la de los empleados, para poder hacer agradable el servicio para ambos colectivos.

2. Las mesas normalmente son cuadradas, redondas o rectangulares. La forma de las mesas dependerá:

- a) De todo el material necesario que se vaya a poner encima.
- b) De las características del establecimiento, siendo conveniente que el negocio tenga diferentes tipos de mesas en cuanto a forma y capacidad, facilitando así combinar distribuciones en la sala según conveniencia.
- c) De que el diseño sea el adecuado y que el material de construcción sea resistente al uso, de fácil limpieza y conservación.
- d) Del gusto del restaurador, sin importar otra cosa.

3. La función principal del aparador es:

- a) Auxiliar al personal durante el servicio, además de servir como almacén de material durante el mismo.
- b) Que el restaurante quede bonito y bien decorado.

- c) Auxiliar al personal de cocina durante el servicio, además de servir como almacén.
- d) Un mueble necesario para guardar los manjares que los clientes no hayan querido consumir durante el servicio.

4. El gueridón o mesa auxiliar se usa:

- a) Para facilitar el trabajo al personal de servicios, sirviendo de apoyo o mesa para emplatar o servir manjares, se utiliza en el servicio a la rusa.
- b) Para facilitar el trabajo al personal de servicios, sirviendo de apoyo o mesa para emplatar o servir manjares, se utiliza en el servicio a la inglesa.
- c) Para dificultar el trabajo al personal de servicios, sirviendo de apoyo o mesa para emplatar o servir manjares, se utiliza en el servicio a la rusa.
- d) Para facilitar el trabajo al personal de servicios, sirviendo de apoyo o mesa para emplatar o servir manjares, se utiliza en el servicio a la francesa.

II. Actividad. Señala si son verdaderas o falsas las siguientes cuestiones:

- a) El calentaplatos es un aparato que sirve para mantener los platos a la temperatura deseada:

verdadera falsa

- b) El calentafuentes se utiliza como pequeña bodega durante el servicio, permitiendo mantener los vinos y cavas a distintas temperaturas, en función de las necesidades de cada uno:

verdadera falsa

- c) El carro caliente está compuesto de un depósito de agua caliente sobre el cual se coloca una placa metálica donde se instalará la pieza o manjar a servir. Alrededor de esta placa existe un pequeño canal que recoge todo el jugo que pueda desprender el manjar situado sobre ella:

verdadera falsa

- d) La capacidad de las copas siempre va en función de la cantidad de bebida que se vaya a servir en ellas; y la forma dependerá de si se pretende mantener el aroma o no, de la bebida, cuanto más estrecha sea la boca de la copa, mejor mantiene los aromas, como es el caso de las copas de coñac:

verdadera falsa

III. Actividad. Define brevemente los factores que se tendrán en cuenta a la hora de adquirir el material.

CAPÍTULO 4

Desarrollo del preservicio en el área de consumo de alimentos y bebidas

Contenidos

- ◆ Introducción
- ◆ Proceso y secuencia de operaciones más importantes
- ◆ Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías
- ◆ Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material según tipo de servicio
- ◆ Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas

1. Introducción

La puesta a punto o “mise en place” (expresión francesa), se utiliza para definir el conjunto de operaciones necesarias para la puesta a punto de toda la maquinaria, herramientas, mobiliario y útiles necesarios para el correcto desarrollo del servicio.

Todas estas operaciones de “mise en place” las realiza la brigada de restaurante; el Maitre será la persona encargada de distribuir el trabajo entre los empleados, asignando las tareas según la categoría profesional de cada uno.

Dentro de las operaciones previas al servicio se distinguen:

- Repaso de material.
- Reposición de materiales y géneros.
- Montaje y organización.

La puesta a punto del restaurante es un proceso clave, del que puede depender el éxito del negocio, según la experiencia nos demuestra.

La clientela acude a los establecimientos de hostelería concentrada en periodos de tiempo muy reducidos, por lo que es indispensable una correcta mise en place sin que se nos olvide ninguna operación de este proceso, ya que a la hora del servicio nos hará perder tiempo haciendo a su vez esperar al cliente y su lógico malestar.



2. Proceso y secuencia de operaciones más importantes

Proceso y secuencia de las operaciones más importantes:

A) Puesta a punto planificadora

El Jefe de sala del restaurante, en función de las reservas o del volumen de trabajo diario, realizará un planning de ocupación, indicando las actividades a realizar y el personal encargado de ellas, colocando este planning en un lugar visible para el personal, y de viva voz, recalcará aquellos aspectos que sean más importantes.

B) Puesta a punto ejecutiva o mecánica

- Repaso de las instalaciones y limpieza.

Esta tarea la suele realizar un personal específico denominado genéricamente personal de limpieza, aunque de manera excepcional, ya sea por ausencias, bajas o sobrecarga de trabajo, puede darse el caso de que debamos asumir este cometido.

Para cada tipo de superficie se utilizará un producto específico, pero en caso de carecer de ellos se usarán los remedios caseros como:

- * **Techos:** mopa seca de algodón.
- * **Lámparas y plafones:** se utilizará el plumero para el polvo, y periódicamente se desmontarán y se lavarán con agua y jabón no abrasivo. Secar bien, abrillantar si es preciso y colocar en su sitio comprobando su funcionamiento.
- * **Paredes:** si son lavables, se utilizará un paño con agua fría ligeramente enjabonada; si no son lavables, se limpian con mopa de algodón seco.

* **Suelos:**

- *Gres:* se friega con agua templada, jabón y unas gotas de amoníaco (no abusar de este producto, pues abrillanta, pero en exceso estropea el esmalte).
- *Madera:* se barre y se encera. Si hay manchas persistentes puede que salgan con esencia de trementina.
- *Mármol:* se procederá igual que con el gres, encerar con silicona y abrillantar.

Para manchas persistentes y recientes se utilizará: si es mármol claro, sal gorda y zumo de limón, y si es de color oscuro vinagre y polvos de piedra pómez, las dos aplicaciones hay que dejarlas actuar unos minutos para que el remedio sea eficaz.

* **Complementos:**

- *Cobre:* se limpia frotando con vinagre, sal gorda y un poquito de pimentón.
- *Bronce:* se puede limpiar con una mezcla de 1/3 de vinagre, 1/3 de agua y 1/3 de amoníaco, y abrillantar.
- *Plata:* se puede limpiar frotando con bicarbonato humedecido o productos comerciales específicos como Blanco de España.
- *Alabastro:* se limpia con trementina, cera y abrillantador.
- *Bombillas:* se limpian frías, con alcohol de quemar y agua al 50%.
- *Cuadros:* la limpieza diaria se realizará quitando el polvo con un plumero, para limpiezas más exhaustivas llamar a un restaurador/especialista.
- *Sillones:* se limpian con productos específicos que podemos encontrar en el mercado o en su defecto frotar con la mezcla de 1/3 de glicerina y 2/3 de alcohol.

- Madera tallada: se pueden usar ceras específicas para este fin o en su defecto usar claras de huevos a punto de nieve con vinagre para abrillantar.
- Repaso de material y maquinaria.
- Preparar las mesas para el montaje del comedor.
- Montar mesas.
- Aprovisionamiento de materiales.
- Montaje de bufé (si existe).
- Decoración floral (si existe).
- Chequeo de la maquinaria.

C) Puesta a punto supervisora (justo antes del servicio)

Cada camarero o jefe de rango estará encargado de supervisar que en su rango todo esté correcto y, una vez el comedor montado dar el toque final a la espera de los comensales:

- Dar un último repaso a la cristalería de cada mesa con el lito seco, dejando ya las copas boca arriba.
- Colocar las sillas a la caída del mantel y ligeramente ladeadas hacia la puerta de llegada de los clientes.
- Confección de muletillas en el aparador.
- Comprobación de:
 - * Que haya pinzas (tenedor y cuchara) en número suficiente para la realización del servicio.
 - * Que haya repuesto suficiente en el aparador de lencería, cristalería, loza y cubertería.
 - * Pan.
 - * Agua en los ceniceros (si procede y los ceniceros son de este tipo).
 - * Que la uniformidad y el aspecto propio y del personal a su cargo sean impecables.
 - * Que el personal a su cargo y el mismo lleven el material personal necesario para el servicio: bolígrafo, libreta, sacacorchos y si procede encendedor y cortapuros.
 - * Repasar el menú; ingredientes y elaboraciones básicas.
 - * Realizar un "barrido visual" para que se pueda subsanar cualquier olvido de la mise en place.



Sabías que...?

Una vez que los jefes de rango han terminado con la puesta a punto supervisora, el Maitre realizará un "barrido ocular" para comprobar que todo esté en perfecto estado y reunirá a la brigada para dar las últimas explicaciones sobre las particularidades del servicio, si se diera el caso, o de cualquier otra anomalía que pueda estar prevista para el servicio, como platos eliminados o añadidos a la carta, platos del día, consejos de cocina... procediendo si todo está bien, a la apertura del local para el servicio.

3. Apertura del local: previsiones y actuación en caso de anomalías

Antes de proceder a la apertura del restaurante, el Maître consultará al Jefe de cocina si están preparados, y en caso afirmativo, cada empleado cubrirá su puesto y se abrirá el restaurante.

Es importante ser respetuoso con el horario, sobre todo el de apertura.

Las previsiones del restaurante se suelen obtener mirando el libro de reservas del mismo, o en el caso de hoteles y similares mirando el estadillo de ocupación; se tendrán en cuenta las fechas, el volumen de trabajo, y condiciones especiales que puedan influir en el servicio, estos factores predicen en cierta forma si la jornada de trabajo será más o menos intensa.

El Maître comunicará, con tiempo suficiente, al personal de producción la información referente a las reservas (número de personas, hora de llegada, condiciones especiales...) poniendo especial atención a las reservas de grupos grandes, por tener mayor dificultad.

Para realizar una programación correcta del servicio, se verificarán las horas de llegada exacta de las reservas, revisando cualquier información adicional, como clientes VIP (*very important person*, persona muy importante), niños con menús especiales, adultos con alergias, carritos de niños... informando al personal de todas las anomalías que puedan surgir, al menos de las que podamos ser capaces de anticipar al servicio.

El comedor debe cumplir una serie de requisitos para evitar quejas y anomalías:

- Todos los útiles deben estar limpios.
- Los manteles no presentarán manchas ni suciedades.
- Las servilletas de tela deben estar limpias para cada comensal.
- Siempre que se manipulen cubiertos se tomarán por los mangos, protegidos por el lito o servilleta en su defecto.
- No colocar nunca los dedos en vasos, tazas, platos... se agarrarán con el lito.
- Si existe bufé debe contar con las instalaciones necesarias para mantener los alimentos a la temperatura adecuada.
- Si se exhiben alimentos en vitrinas o acuarios, estarán completamente limpios y desinfectados.
- Las sillas, mesas, barra... deben mantenerse en buen estado de conservación sin manchas ni suciedades visibles.

En caso de surgir anomalías durante el servicio, tratar de subsanarlas rápidamente, y si no estuviera la solución en nuestras manos, informar al superior inmediato en la escalera de categorías.

Si el problema o anomalía persiste, el comensal puede llegar a quejarse, en el caso de existir un problema o deficiencia en la prestación del servicio.

Las reclamaciones y quejas son una de las situaciones más desagradables en las que se puede encontrar al personal que trabaja de cara al público, influyendo muy negativamente en la imagen que tienen los clientes del restaurante.

Es de vital importancia formar al personal para que en cualquier incidencia pueda resolver las posibles anomalías, posibles problemas de los clientes e incluso reclamaciones.

Sabías que...?

Cuando el cliente considera que no ha recibido los servicios que ha contratado o que no son de la calidad que espera, se produce la reclamación por parte de este. Para que esta queja no termine en reclamación, es vital que la persona que recibe en primer lugar la queja del cliente mantenga la serenidad, que tenga capacidad de escucha, persuasión, etc.

Un cliente insatisfecho es mala publicidad para el restaurante ya que la crítica negativa suele transmitirse a mayor número de personas que cuando es positiva, y:

- La categoría del empleado y por extensión del establecimiento, queda en entredicho.
- Ya no solo se dudará de lo que ha originado la reclamación, también se dudará de la calidad de todos los productos y del servicio que presta el restaurante.

Es difícil enumerar todas las situaciones conflictivas con sus posibles soluciones, pero veremos una serie de normas básicas de actuación de cómo el personal debe enfrentarse a las anomalías de una manera efectiva y para que el cliente y el restaurante queden satisfechos:

- Nunca ignorar las quejas del cliente si este ha decidido quejarse; el cliente, en la mayoría de los casos, considera que tiene razón y por ello espera una respuesta que satisfaga su problema.
- Los empleados siempre deben mostrar respeto a la clientela; el cliente debe sentir que es importante para el empleado, que de hecho lo es, no olvidemos que sin clientela la hostelería carece de sentido.
- Nunca reaccionar con agresividad, no tomarse las quejas como algo personal.
- La mayoría de las quejas se resuelven escuchando simplemente al cliente, escuchar atentamente al cliente, mostrando atención visual, utilizando expresiones como "ajá", "sí", "dígame", "muy bien", e incluso realizando movimientos de afirmación con la cabeza.
- Examinar detenidamente los hechos. Nos pondremos en lugar del cliente, practicando empatía, y si el cliente tuviera la razón, dársela.
- Tener en cuenta las expectativas del cliente, saber qué es lo que el cliente quiere que se haga para solucionar el problema; a veces, la mejor manera de solucionar las quejas es preguntar directamente.

- Decidir qué medidas se tomarán para solucionar el problema, hacérselas conocer al cliente y ofrecer varias alternativas como solución al problema, actuando siempre con el consentimiento del cliente.
- Iniciar la acción y seguirla, la persona que recibió la queja ha de realizar un seguimiento de la solución, sobre todo si depende de él, así aseguramos que el problema se solucionará.
- Nunca discutir con un cliente en público, pero si el cliente está nervioso o alterado, evitar siempre discusiones frente al resto de los clientes, aun estando seguros de tener la razón; es conveniente suavizar la situación e invitar al cliente a pasar a un espacio privado para tratar el problema si este continúa alterado.
- En ocasiones la persona que recibe la queja no tiene atribuciones necesarias para solucionar el problema en función de las responsabilidades que fija la dirección, por lo tanto, si se diera el caso, se avisará al superior inmediato.
- Siempre que sea posible se evitará que el cliente rellene una reclamación oficial, ya que perjudica notablemente al establecimiento. En todo caso, la empresa debe disponer de hojas de reclamaciones oficiales, entregándolas a los clientes si estos la solicitan.



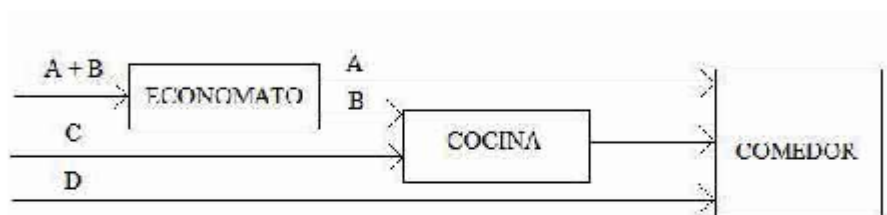
4. Desarrollo del proceso de aprovisionamiento interno de géneros y de reposición de material según tipo de servicio

Para poder dar un servicio correcto de comidas y bebidas, es necesaria la existencia de materias primas, y materiales sobre los que trabajar. Por lo

tanto, existe un circuito cerrado o de ida y vuelta, que va desde necesidades futuras, o presentes en caso de urgencia o necesidad, hasta la mercancía que se almacena debidamente.

Debido a todas las relaciones interdepartamentales que existen, tránsito de materiales, materias primas, elaboradas... se hace necesario un buen control administrativo de las mismas, es decir, "nada sin vale". Un buen control se considera completo si comienza con las compras y termina con la consumición de la materia prima.

La restauración, como empresa de transformación, puede esquematizarse de la siguiente manera:



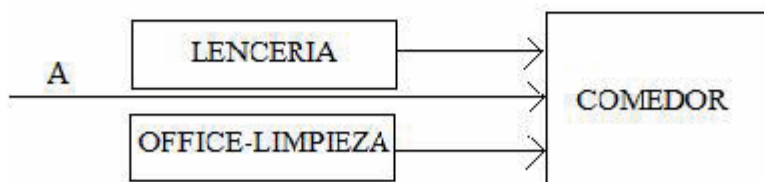
A: géneros con acceso directo al comedor sin pasar por la cocina, directo del economato o bodega, suelen ser las bebidas.

B: géneros que entran al economato, luego a cocina y después al comedor (hortalizas, enlatados...).

C: géneros con acceso directo a la cocina sin pasar por el economato (carnes, pescados, productos frescos...).

D: géneros que acceden directamente al comedor sin pasar por el economato, ni cocina (pan, productos de reposición urgentes,...).

En general, los géneros transformados vendrán de cocina, si los géneros son bebidas, vendrán del economato o bodega, y si hablamos de materiales:



A: material con acceso directo al comedor, sin pasar por office o lencería, suelen ser productos de reposición urgentes.

Office limpieza: todos los útiles necesarios para un servicio específico, o habitual.

Lencería: toda la lencería que se necesite para realizar un servicio.

Según el tipo de servicio que ofrezca el restaurante, serán necesarios unos materiales específicos y una lencería especial, es decir, si se trata por ejemplo de un banquete, deberemos solicitar mediante el "vale de pedido" al departamento correspondiente las tiras para montar mesas que no suelen estar en el aparador, fuentes o plaqués para el servicio...

En un servicio diario convencional o según el tipo de servicio que se pretenda dar, se tendrán en cuenta para la reposición de material o géneros, previa comanda o vale de pedido del Maitre:

- **Aparadores:** los aparadores contendrán todo el material de cristalería, cubertería, loza y complementos, necesarios para realizar el servicio, con un pequeño stock que nos servirá para remontar mesas, o en caso de caídas de material o material defectuoso, tener de sustitución.
- **Botelleros:** llevaremos del botellero del office al botellero de la sala, rellenando el vale de pedido, las botellas necesarias para el servicio, según previsión.
- **Carros:** si son necesarios para el servicio, según previsiones, mediante el vale de pedido, llevaremos los carros que se necesiten para realizar el servicio, ya sea, carro caliente, de entremeses, postres, quesos...
- **Útiles:** mediante vale de pedido, se pedirán al office todos los útiles necesarios para realizar el servicio, ya sean cestas de pan, convoyes, cestas de vinos, pies y cubos para enfriar vino...
- **Lencería:** pediremos al departamento de lencería mediante vale de pedido, toda la ropa necesaria para montar mesas, aparadores y demás superficies del restaurante, y en casos excepcionales tiras para banquetes, bufés...
- **Economato:** mediante vales de pedido, se pedirán en el economato, todas las viandas necesarias para complementar el servicio, ya sea salsas embotelladas, azúcar, sal, pimentas...
- **Directo:** cuando los materiales o géneros entran directamente en sala, sin pasar por ningún departamento, ya sea el pan, por ejemplo, o materiales urgentes de los que no disponíamos en los departamentos del establecimiento y han sido adquiridos en el momento.

4.1. Formalización de la documentación necesaria

En restauración, todas las peticiones de géneros o materiales entre departamentos, o al exterior, al igual que las entradas, irán sobre soporte do-

cumental que sea capaz de aportar información suficiente y veraz, estos documentos son llamados "documentos administrativos de control" y los más utilizados internamente son:

- **Propuesta de pedido:** documento indispensable para la gestión y previsión de las existencias en los departamentos.

El jefe de cada departamento, en base a la información de ocupación, número de reservas, celebraciones especiales, grupos, actividades programadas como limpiezas generales, y en función de las necesidades futuras, debe elaborar al finalizar la jornada de trabajo, una propuesta de pedido.

Este documento tiene como misión:

- * Conocer qué productos corresponden a cada departamento.
- * Impedir compras no autorizadas.
- * Facilitar la recepción de los productos.
- * Impedir riesgos de rotura de stock.

PROPUESTA DE PEDIDO						
CODIGO	CANTIDAD	CONCEPTO	PRECIO	TOTAL	PEDIDO	SERVICIO
ADMINISTRADO POR: FIRMA.			Vº Bº JEFE DEPARTAMENTO			

Propuesta de pedido

- **Vale de pedido:** se utiliza para solicitar y retirar cualquier artículo del economato, bodega o lencería. Sirve para controlar las existencias, destinos y salidas. Cada departamento emite un vale y debe justificar las necesidades de retirar artículos, debiendo ir el vale firmado por el jefe de departamento correspondiente, autorizando así la petición, y por el jefe de economato, bodega o lencería, dando validez a la salida del artículo.

El vale de pedido suele presentarse por triplicado, un original y dos copias, dejando una en cada departamento, y la tercera en contabilidad o administración.

RESTAURANTE:	VALE DE PEDIDO			Nº:
DE COMER		A ECONOMATO		
ARTICULO	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO SALIDA	SUBTOTAL
FECHA	IDO:		TOTAL	

Vale de pedido

- **Reporte de compras diarias:** la función de este documento es la de controlar tanto el computo total de las compras realizadas en el día, como la cantidad de las mismas que corresponden a cada departamento, es decir, realizar la imputación de las compras a cada departamento que las solicitan.

Suele presentarse por duplicado una copia para el departamento implicado en la compra y el original para administración.

RESTAURANTE:	REPORTE DE COMPRAS DIARIAS				FECHA.....		
NOMBRE DEL PROVEEDOR	Nº DE ALBARAN	PRODUCTOS SERVIDOS	IMPORTE CON CARGO A:				Nº PEDIDO
			CUCINA	ECONOMATO	BODEGA	VARIOS	
TOTALES							

Reporte de compras diarias

- **Parte de consumos diarios:** permite relacionar todas las salidas del día que han sido ocasionadas en el economato y bodega, realizadas basándose en el "vale de pedido" para poder imputar a cada departamento los consumos originados. Sin este documento, difícilmente se podría evaluar los consumos de cada departamento, y todos los costes serían imputados al economato y bodega.

Se realiza este documento por duplicado, una copia para el departamento implicado y el original para administración.

PARTE DIARIO DE CONSUMO							FECHA:
ARTICULO	CANTIDAD	PRECIO	N° VALES	COCINA	COMEDOR	CAFETERIA	OTROS
TOTALES							

Parte de compras diarias

Otros documentos utilizados de manera interna en el restaurante serán los inventarios, fichas de control o fichas de productos...

5. Puesta a punto del área de servicio y consumo de alimentos y bebidas

Para que el servicio transcurra sin incidentes ni retrasos, la puesta a punto es una fase necesaria e indispensable, en la que el personal de servicios pondrá sumo cuidado, teniendo en cuenta si faltan materiales, géneros o lencería que puedan ser necesarios a la hora de servir a un cliente. Por ello, trataremos este tema por fases.

5.1. Repaso y preparación del material de servicio

El repaso y preparación del material a utilizar durante el servicio se realizará en el lugar destinado a ello, es decir, un lugar anexo al comedor, que es el office.

Se procederá al repaso de:

- **Cubertería:** los cubiertos se toman por el mango con la mano izquierda protegida con un paño de hilo humedecido con alcohol de quemar, y con la otra mano con el otro extremo del trapo, se limpiará de arriba hacia abajo terminando con el mango. Se depositarán ordenadamente, procurando no tocar directamente con las manos, siempre con el paño, en un cajón o bandeja previamente vestido, listos para el posterior montaje.
- **Loza:** se coge un plato con la mano protegida con un paño humedecido con alcohol de quemar y se hace girar entre las manos, limpiando bien los bordes, luego se limpian de igual manera el centro y la parte posterior del plato, por último se apilan por tamaños, en espera del montaje.
- **Cristalería:** se pone un cazo de agua a calentar (en un infiernillo) con un poco de alcohol de quemar, y cuando desprenda vapor, se agarra la copa o vaso con una punta del paño de hilo, y con la mano izquierda. Se empaña la copa con el vapor de agua y con la mano derecha se introduce el resto del trapo en la copa, girándolo con el pulgar.

Una vez que se ha repasado comprobaremos a trasluz si se ha realizado bien el repaso y está limpia.

Una vez limpia se colocan por grupos y tamaños boca abajo, sin tocar con las manos directamente, a la espera del montaje.

- **Menaje:**
 - * *Salsas embotelladas:* (tabasco, Worcester, etc.).
Se limpian con un paño de rejilla humedecido, con especial atención a las zonas de tapón y cuello. Se comprueban las caducidades y las botellas que contengan poca cantidad se llevarán a cocina para terminarlas allí.
 - * *Vinagreras/aceiteras:* se limpiará el soporte que las transporta, se vaciarán y se limpiarán los recipientes; una vez secados, rellenar y montar el convoy.
 - * *Saleros, azucareros, pimenteros...*
Se vaciarán, y se limpiarán con agua jabonosa y se secarán los recipientes en el microondas. Se pasará el contenido (azúcar, sal, pimienta, bicarbonato...) por un tamiz y se rellenarán.

5.2. Montaje de aparadores y de otros elementos de apoyo

El material de construcción suele ser la madera, pero como nos dice la norma general, ha de estar en consonancia con la decoración del local y la categoría en la que se encuentre el establecimiento.

Se realizará una limpieza meticulosa con agua templada y jabón, secando y abrigantando posteriormente, siempre de adentro hacia afuera. Si están construidos con materiales nobles, se procederá a la limpieza con productos específicos para cada material. Para la madera se usan ceras protectoras, y para la plata, cobre o alpaca, se usan productos como el blanco de España o soluciones a base de vinagre y sal.

Si se trata de aparatos eléctricos se desconectarán de la red eléctrica, procediendo a limpiar con agua templada y jabón (no utilizar productos abrasivos), secado riguroso y abrigantar con papel de bobina, siempre de adentro hacia afuera. Tener precaución de no mojar los motores, resistencias o componentes electrónicos.

Se comprobará el buen funcionamiento de los equipos eléctricos, evitando así sorpresas de última hora que incidirán muy negativamente en la prestación del servicio.

A la hora de limpiar rechaud o infiernillos de alcohol, se rellenarán antes de limpiarlos.

Para poder almacenar y auxiliar al personal durante el servicio, los aparadores irán provistos en la parte inferior de entrepaños donde se colocará un pequeño stock de vajilla, cristalería y lencería; también debe de ir provisto con un pequeño compartimento para la ropa sucia. En la parte superior del aparador se colocarán unos cajones para acomodar la cubertería clasificada por tipos, y sobre la repisa del aparador se podrá colocar la muletilla para el cambio de cubiertos, las cestas de vino, el rechaud, el convoy...

Sabías que...?

Dependiendo del tipo de servicio se prepararán los aparadores con orden. Una vez repasado el material, se ordenará en los aparadores un pequeño stock como repuestos de los distintos materiales que se necesitan para el servicio.

El número de cajones y estantes varía según el modelo, los cajones se utilizan para los cubiertos, protegido el fondo con fieltro para amortiguar golpes y mantener la higiene de los mismos.

Los estantes o entrepaños se vestirán con cubre-huecos, dando así una visión total de limpieza al conjunto, a la vez que amortigua ruidos y golpes.

– **Colocación del material en el aparador:**

- * *Colocación de platos:* se colocan en el estante más bajo, apilados por tipos, y siguiendo de izquierda a derecha el mismo orden que seguiremos durante el servicio, es decir, platos soperos, trincheros, de postre, de pan, consomé...

La cantidad de platos a colocar en el aparador dependerá de la cantidad de mesas o clientes que haya para cada rango, y si el aparador se comparte entre jefes de rango o es para uno solo.

- * *Colocación de mantelería:* usualmente se coloca a la izquierda del segundo estante, alineada por piezas con los lomos más anchos hacia afuera, así facilitamos el manejo y el poder contarlas mejor.

La cantidad de lencería a colocar en el aparador será aproximadamente la mitad de las que se monten en el rango.

- * *Colocación de copas:* se sitúan a la derecha de la mantelería, siempre boca abajo, colocando copas de agua y vino.

- * *Colocación de la cubertería:* se colocará por tipos en los cajones, y atendiendo al orden de colocación de acuerdo con el que se sigue durante el servicio.

- * *Colocación del petit menaje:* se monta sobre la superficie del aparador en una bandeja o plato trincherero, colocando los elementos más altos en el centro y los demás alrededor.

En las mesas solo se colocará el salero, el pimentero, el número de mesa y, si procede, el cenicero.



5.3. Montaje y disposición de mesas y de elementos decorativos y de ambientación según tipo y modalidad de servicio

Mientras los ayudantes limpian y repasan todo el material necesario para el servicio, los jefes de rango distribuyen las mesas en el comedor.

Con el planning que confecciona el Maître, que habrá colocado en un lugar visible para que, aun si está ausente, se pueda montar el comedor, los jefes de rango procederán al montaje.

Son necesarias dos personas para mover las mesas, evitando arrastrarlas, deben transportarse en el aire, despejando el camino antes de proceder al traslado.

El comedor se divide en rangos, número de mesas o clientes determinados que lleva un camarero, que varía en función de la categoría o tipo de servicio del restaurante.

La colocación del mobiliario debe cubrir los siguientes fines:

- Visión de conjunto estética.
- Aprovechar al máximo las dimensiones del establecimiento.
- Comodidad, para el cliente y para el servicio.
- Respetar las distancias mínimas entre mesas (entre 1m y 1,50m).
- Tener en cuenta a la hora del montaje la distribución de aparadores y guerdones en zonas adecuadas y repartidos, de manera que todos los rangos puedan acceder a ellos.

Montaje del comedor

- **Preparación de las mesas:**

- * Calzar y alinear las mesas de manera que se tengan en cuenta:
 - Las dimensiones del local.
 - Las puertas de entrada de cliente y las puertas del servicio.
 - Sistema de servicio a emplear.
- * Colocación del muletón que sirve para:
 - Evitar ruidos y amortiguar golpes.
 - Suavizar el contacto directo con la madera de la mesa, evitando la incomodidad del cliente.
 - Absorber líquidos en caso de derrames.

- **Puesta a punto de los asientos:**

Se colocarán sillas o sillones, marcando así el lugar del plato. Las sillas se separarán de la mesa y se limpiarán después y antes de cada servicio.

- **Repasar aparadores:**

De acuerdo con el servicio que se oferte, se prepararán los aparadores (Apartado anterior).

– **Montaje de la mesa:**

1. *Tirar el mantel:* cuando se tira el mantel se tendrá mucho cuidado de no arrugarlo, ni manipularlo en exceso. Prestar atención a la forma de la mesa antes de tirar el mantel, ya que si la mesa es cuadrada se tirará el mantel desde el centro de uno de los lados de la mesa, y si se trata de una mesa redonda, hay que situarse entre dos patas para tirar el mantel; de todas formas nos situaremos siempre de forma que el lomo central del mantel quede en dirección a la puerta de entrada de los clientes, todos los manteles de todas las mesas tienen que llevar la misma dirección.

Para la colocación del mantel, se desdobra el mantel a lo ancho, y lo colocamos sobre uno de los lados de la mesa, siempre centrándolo lo máximo posible; lo colocaremos de manera que el dobléz quede en la parte de arriba y los dos extremos hacia abajo. Se toma el dobléz entre los dedos índice y corazón, colocando los brazos bien abiertos para no provocar arrugas, y con el pulgar se tomará el primer extremo haciendo pinza con el dedo corazón. Levantamos el mantel, y nos quedará suelto el otro extremo, el cual colocaremos en el lado contrario de la mesa, y sin soltar la pinza ni el otro extremo, le damos al mantel la caída deseada y traemos las manos con el mantel hacia el centro de la mesa, donde se suelta el dobléz central, quedándonos en las manos con el extremo inferior, tirando del mantel hasta fuera de la mesa, y dejamos caer. Si la operación se realiza correctamente, el mantel quedará colocado en el lugar exacto, sin tener que corregir; si tuviéramos que modificar su colocación, lo haremos levantando el mantel cuidadosamente por los bordes, y le inflaremos aire, así se desplazará, sin tener que pellizcar, y sin mover el muletón.

Se eliminarán las arrugas que puedan quedar pasando el dorso de la mano por el mantel, nunca con la palma, ya que podemos ensuciar el mantel con la propia grasa natural o sudor de las manos. Se colocará de tal manera que la caída del mantel sea igual por cada lado, siendo lo normal de 30 a 45 cm, o que el borde llegue hasta el borde del asiento de la silla.

A la vez que colocamos el mantel se tendrá en cuenta que los pliegues coincidan con los bordes de la mesa, y si el mantel llevara algún escudo o anagrama deberá quedar centrado en la mesa.

Si tuviéramos que mover una mesa que ya ha sido vestida, se levantarán los lados del mantel, así no lo arrugaremos.



2. *Colocación del cubre-mantel:* si el restaurante dispone de ellos, se colocarán de forma similar al mantel.
3. *Colocación de la loza:* en primer lugar se colocará el plato base o de peana, que se situará delante del lugar que ocupará el cliente; para ello, se colocaron las sillas anteriormente. Este plato se colocará haciendo coincidir su borde con el borde de la mesa, o a uno o dos centímetros de este, teniendo en cuenta si los platos llevan anagrama o escudo, que quedará frente al cliente, así como todos los elementos que lleven anagrama.

A continuación, se coloca el plato de pan, a la izquierda del plato de peana, a una distancia de 5 o 6 cm, y colocado de forma que su centro forme eje con el centro del plato base o bien, de manera que el borde superior de los dos platos formen eje.

En caso de mesas que tiene el menú concertado, el plato de pan se colocará después de la cubertería, para dejar espacio suficiente.

4. *Colocación de la cubertería:* en la colocación de la cubertería se tendrá en cuenta, ante todo, y previamente al del montaje, las costumbres del establecimiento, si se trata de menú concertado o servicio a la carta. Por lo tanto, si se trata de:
 - * Servicio a la carta: solo se dispondrán en la mesa el cuchillo de mantequilla, sobre el plato de pan, y tenedor de aperitivo, si hay costumbre de servir aperitivo, a la derecha del plato base.
En la mayoría de los restaurantes se marca la mesa siempre, con cuchillo trincherero a la derecha y tenedor trincherero a la izquierda.
 - * Menú concertado: en donde conocemos los manjares y el orden de servicio, se pueden colocar los cubiertos de antemano, colocando la cubertería en orden inverso a como se vayan a utilizar durante el servicio, es decir, se colocarán de fuera hacia adentro siguiendo el orden de los platos que se servirán.

Siempre que se manipulen cubiertos se tomarán por los mangos, con las manos protegidas por el lito. Cuando se coloquen cucharas, la parte cóncava de esta debe quedar hacia arriba, y los dientes de los tenedores también.

Los cubiertos no deben quedar ocultos bajo los platos, y el cubierto quedará con el mango situado a un centímetro del borde de la mesa.

Si montamos los cubiertos de postre, se colocarán enfrente del plato base. Paralelos al borde de la mesa, paralelos, solapados o cruzados.

5. *Colocación de la cristalería:* como en el caso de la cubertería, dependerá del número de piezas que se monten, de si el servicio es a la carta o concertado.

- * Servicio a la carta: colocaremos las copas de agua y vino, colocando primero la de agua, boca abajo, enfrente del plato de peana, centrándola, y a su derecha la copa de vino en línea recta.

También se pueden colocar, situando primero la de vino, a la derecha en línea recta con la prolongación de la línea del ala del plato base, y a continuación la copa de agua, a la izquierda de la de vino, ligeramente elevada, formando diagonal.

- * Menú concertado: al conocer las bebidas que se van a servir, se pueden colocar de antemano en la mesa, situando la copa de agua en la prolongación del diámetro del plato base, y a su derecha colocaremos las copas de vino en orden inverso al orden que se vayan a servir los vinos. A la izquierda de la copa de agua, si se va a servir, se colocará la de cava, y a la izquierda de esta la de licor, si fuera necesario.

Todas las copas se colocarán bocabajo, y un momento antes de iniciar el servicio se levantarán repasando con un paño de hilo o lito.

Las copas pueden ir colocadas formando línea diagonal ascendente de derecha a izquierda o formando semicírculo, siguiendo la forma del plato de peana.

6. *Colocación de la servilleta:* no hay ninguna norma establecida sobre el montaje de la servilleta, pero hay una consigna general, manosear la servilleta lo menos posible para colocarla en la mesa, así pues, los restaurantes que emplean formas que requieran manipulación excesiva de la servilleta, no cumplen la norma, lo más adecuado es dejarla caer sobre el plato base, o a la derecha del mismo, sencillamente.

Cuando hay clientes en la mesa a la que debemos llevar servilletas, o hay clientes en el comedor y hay que transportar servilletas, siempre se hará sobre muletilla y se cogerá de la muletilla con pinzas.

7. *Colocación del petit menaje*: solo se colocarán en la mesa los elementos del petit menaje que se vayan a utilizar, como el salero, el pimentero, el número de mesa y, si procede, el cenicero.

Todos los demás elementos del petit menaje quedarán ordenados y situados en el aparador, por si fueran necesarios durante el servicio o algún cliente los solicitase.

No hay reglas fijas sobre el número de componentes del petit menaje que se colocan en la mesa, pero se tendrá en cuenta que todos los comensales de una misma mesa puedan tener a su alcance cada uno de los elementos, sin tener que levantarse ni de que se lo pase otro comensal, por lo tanto, pondremos:

- * Para una mesa de 1 a 4 comensales, un juego completo.
 - * Para una mesa de 6 comensales, dos juegos.
 - * Para una mesa de 8 comensales, tres juegos.
 - * Y así, sucesivamente.
8. *Colocación de elementos decorativos*, no siempre se colocan en último lugar; si se trata de picadillo de flores o algún motivo similar, se colocará sobre la mesa antes de colocar ningún elemento sobre el mantel; pero si se trata de búcaros de flores o similares se hará en este orden.

Si se colocan centros de flores, siempre serán naturales, teniendo la precaución de que no sean flores muy olorosas, que puedan confundir o dificultar percibir bien los aromas de los manjares.

No hay normas para la decoración más que el buen gusto y mantener la estética del local según su categoría, y una pequeña reseña, que será que las decoraciones que se coloquen en las mesas nunca dificulten la visión entre comensales.



5.4. Montaje de servicios tipo bufé, autoservicio o análogos

La palabra bufé procedente del francés, se refería a un tipo de mesa, imperial o redonda, que se coloca en la entrada del restaurante, para mos-

trar al cliente los productos y manjares como expositor. Hoy día, también se denomina al tipo de servicio en el que por un precio fijo determinado, se ofrece una amplia gama de manjares, de diferentes características, según el tipo de bufé del que se trate.

Las características por las que el bufé tiene gran aceptación son:

- Rapidez del servicio.
- Mayor posibilidad de elección de manjares.
- Se puede comer las raciones o cantidades que se deseen.
- La comida tiene mayor atractivo visual.

El mismo cliente es quien se sirve –autoservicio–; según los manjares expuestos, el comensal se confecciona su propio menú, sirviéndose las raciones que quiera, en función de sus gustos y necesidades, y pueden ser consumidos de pie, o en mesa.

Pero tenemos que distinguir entre bufé y autoservicio, ya que en el bufé tendremos la asistencia de camarero, que nos pueden servir la comida en el mismo, y en el self-service (autoservicio) es el mismo cliente quien se sirve, como en aeropuertos, estaciones, áreas de servicios, donde cada producto lleva su propio precio y el número de elaboraciones y variedad suele ser más reducido que en el bufé.

Los sistemas de autoservicio o self-service más destacados son:

- **En línea** (“on line”) se utiliza en colectividades, y en la restauración comercial. Se caracteriza por el montaje de los mostradores en línea, mostradores debidamente adecuados para mantener los manjares ofertados en grupos afines y cada uno con su correspondiente precio. El comensal sigue un recorrido cogiendo los productos que le apetezcan hasta llegar a la caja, donde se le cobra.
- **Autoservicio** (“free-flow” o flujo libre), que consiste en un determinado número de mostradores colocados de manera independiente unos de otros, en los que se ofertan los manjares por grupos afines. El servicio es más rápido y más cómodo para los clientes.

Sabías que...?

El sistema de bufé suele emplearse en hoteles y restaurantes, donde los clientes pueden elegir entre mayor cantidad y variedad de manjares, por un precio global determinado, aunque en algunos casos las bebidas puedan cobrarse aparte, debiendo especificarlo al comensal.



El bufé se puede clasificar según el criterio que se tenga en cuenta como:

- Según el tipo de servicio: si se trata del servicio de desayuno, almuerzo o comida o si se trata de bufé completo (que incluye los tres servicios), también puede tratarse de bufé de banquetes, de lunch, de brunch, de cóctel...
- Según el tipo de alimentos que se sirvan en él: bufé frío, frío-caliente, de postres, integral, temático, dietético, de quesos, embutidos, chocolates...
- Según el tamaño: grande, pequeño...
- Según el grado de servicio de personal: bufé asistido o no asistido.
- Según el estilo de decoración y presentación de los manjares: bufé de exposición, clásico o tradicional, de neo restauración o actualizado, de concurso, temático...

Las decoraciones empleadas en el bufé deben ser sencillas y procurar que resalten las cualidades organolépticas de las piezas expuestas, para que cada una de ellas armonice con todo el conjunto.

Las funciones del personal de sala, respecto a lo que concierne al servicio de bufé son:

- Se recibirá a los comensales con amabilidad y simpatía , ofreciéndoles mesa según sus gustos o en función de las necesidades del restaurante.
- Si se trata de clientes hospedados en el hotel, se les preguntará por el numero de habitación.
- Se invitara cortésmente a que los mismos clientes se sirvan del bufé.

- Se irán reponiendo los manjares que se vayan agotando en los mostradores.
- En la mesa serviremos las bebidas ofertadas.
- En el transcurso del servicio se desbarasarán de las mesas todos los servicios que queden sucios o usados.
- Se atenderá a los clientes en todo cuanto precisen.
- Cuando una mesa quede desocupada se desbarasa, se limpia y monta para un nuevo posible cliente.

ACTIVIDADES

I. Actividad. Responde a las siguientes cuestiones:

1. En la mise en place, en la puesta a punto planificadora:

- a) El Jefe de sala del restaurante, en función de las reservas o del volumen de trabajo diario, realizará un planning de ocupación.
- b) Cada camarero o jefe de rango estará encargado de supervisar que en su rango todo esté correcto y una vez el comedor montado dará el toque final a la espera de los comensales.
- c) Se dará un último repaso a la cristalería de cada mesa con el lito seco, dejando ya las copas boca arriba.
- d) Se realizará un "barrido visual" para que se pueda subsanar cualquier olvido de la mise en place.

2. Las previsiones del restaurante se suelen obtener mirando el libro de reservas teniendo en cuenta:

- a) Informar al superior inmediato en la escalera de categorías.
- b) Las características del establecimiento, siendo conveniente que el negocio tenga diferentes tipos de mesas en cuanto a forma y capacidad, facilitando así combinar distribuciones en la sala según conveniencia.
- c) Las fechas, el volumen de trabajo, y condiciones especiales que puedan influir en el servicio; estos factores predicen, en cierta forma, si la jornada de trabajo será más o menos intensa y el tipo de clientela.
- d) Clientes VIP (very important person, persona muy importante), niños con menús especiales, adultos con alergias, carritos de niños...

3. Debido a todas las relaciones interdepartamentales que existen, tránsito de materiales, materias primas, elaboradas:

- a) Se hace innecesario un buen control administrativo de las mismas, es decir, "nada sin vale".
- b) Se hace necesario un buen control administrativo de las mismas, es decir, "nada sin vale".

- c) Se hace necesario un buen control administrativo de las mismas, es decir, "nada que vale".
- d) Se hace necesario un buen control administrativo de las mismas, es decir, "nada sin vale".

4. El vale de pedido se utiliza para:

- a) Solicitar y retirar cualquier artículo del economato, bodega o lencería. Sirve para controlar las existencias, destinos y salidas.
- b) Controlar tanto el cómputo total de las compras realizadas en el día, como la cantidad de las mismas que corresponden a cada departamento.
- c) Controlar todas las salidas del día que han sido ocasionadas en el economato y bodega, realizadas en base al "vale de pedido".
- d) Para facilitar el trabajo al personal de servicios, sirviendo de apoyo o mesa para emplatar o servir manjares, se utiliza en el servicio a la francesa.

II. Actividad. Señala si son verdaderas o falsas las siguientes cuestiones:

- a) Para repasar los cubiertos se toman por el mango con la mano izquierda protegida con un paño de hilo humedecido con alcohol de quemar, y con la otra mano con el otro extremo del trapo, se limpiará de arriba hacia abajo terminando con el mango. Se depositarán ordenadamente, procurando no tocar directamente con las manos, siempre con el paño, en un cajón o bandeja previamente vestido, listos para el posterior montaje:

verdadera falsa

- b) Para repasar la loza se coge un plato con la mano protegida con un paño humedecido con alcohol de quemar y se hace girar entre las manos, limpiando bien los bordes, luego se limpian de igual manera el centro y la parte posterior del plato, por último se apilan por tamaños, en espera del montaje:

verdadera falsa

- c) La cristalería se repasa con un paño de rejilla humedecido, poniendo especial atención a las zonas de tapón y cuello. Se comprueban las caducidades y las botellas que contengan poca cantidad se llevarán a cocina para terminarlas allí:

verdadera falsa

- d) Para poder almacenar y auxiliar al personal durante el servicio, los aparadores irán provistos en la parte inferior de entrepaños donde se colocará un pequeño stock de vajilla, cristalería y lencería, también debe de ir provisto con un pequeño compartimento para la ropa sucia. En la parte superior del aparador se colocarán unos cajones para acomodar la cubertería clasificada por tipos, y sobre la repisa del aparador se podrán colocar la muletilla para el cambio de cubiertos, las cestas de vino, el rechaud, el convoy:

verdadera falsa

III. Actividad. Define brevemente los puntos importantes en el montaje de comedor.

Unidad formativa 3

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

CAPÍTULO

1

Servicio de alimentos y bebidas y atención al cliente en restauración

Contenidos

- ◆ Introducción
- ◆ Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica
- ◆ Aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesa de desayunos, almuerzos y cenas
- ◆ El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones
- ◆ Características específicas de los servicios tipo bufé y servicios a colectividades
- ◆ Formalización de comandas sencillas
- ◆ Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente
- ◆ Aplicación de modalidades sencillas de facturación y cobro

1. Introducción

El comedor es el espacio destinado al consumo y servicio de alimentos y bebidas, por ello la inversión capital en diseño será de gran importancia e influirá en la calidad del servicio, teniendo en cuenta a la hora de planificar un restaurante, la situación, el espacio, la luz...

En función del tipo de clientela, la finalidad del servicio, la oferta gastronómica, y teniendo en cuenta la normativa vigente, el sector de restauración o food-service lo dividimos en dos subsectores:

- **El comercial:** que a la vez dividimos en restauración tradicional, neo-restauración o restauración moderna y restauración complementaria.
- **El institucional o colectividades,** que también dividimos en restauración social o colectiva y restauración social-comercial.

Los restaurantes, junto con el servicio tradicional, ofrecen otros tipos de servicios, como por ejemplo el servicio de coctel, el self-service, bufés, banquetes, grandes bufés de celebraciones y el catering. Cada tipo de servicio tiene sus características propias y cada uno se emplea según la situación.

Veremos a continuación los tipos de servicios según fórmula gastronómica y nos centraremos en la restauración tradicional como método más estandarizado.

2. Tipos de servicio según fórmula de restauración gastronómica

A continuación se exponen las diferentes clases de servicio, atendiendo a la fórmula de restauración gastronómica:

1. Coctel o vino español

Se trata de un tentempié entre horas más que de una comida formal. También llamados lunch (almuerzo) o brunch (desayuno) según a la hora que se celebre.

No suele realizarse más que en ciertos acontecimientos como bodas o banquetes, siendo más reclamados para la recepción de invitados por organismos, agrupaciones...

Como ejemplo: presentación de un libro, inauguraciones, recepciones...

Normalmente suelen ser realizados en infraestructuras diferentes a nuestro lugar de trabajo habitual, por lo que la mise en place no es igual, hay que tener en cuenta el transporte, montaje y mobiliario, maquinaria y vajilla que se pueda necesitar, ya que un olvido puede ser fatal, y difícil de solucionar.

El servicio básicamente consiste en:

- Montar bufés de comida y bebida, agrupando los géneros por tipos en las mesas. Colocaremos mesitas de apoyo, con palilleros y servilletas, para la comodidad de los clientes que permanecerán de pie.
- También puede ocurrir que sea un servicio de paseo, es decir, los camareros provistos con bandejas de comida y bebida, pasean entre los comensales, ofreciéndoles y retirando los servicios usados.

Sabías que...

Como característica fundamental de este tipo de servicio es que la oferta gastronómica será racionada en piezas que quepan en la boca sin dificultad, ni tener que utilizar cubiertos.

Siempre, en estos casos, es recomendable colocar algunas sillas que puedan ser usadas por personas mayores, enfermos o cansados.

Tanto si es un servicio de paseo de camareros como de bufé, los manjares deben reponerse rápidamente, evitando bandejas vacías que dan mal aspecto al conjunto.

2. Tradicional

Las características fundamentales de este tipo de servicio son:

- Es usual y propio de restaurantes.
- Necesita de mayor atención personalizada al cliente desde el principio hasta el final del servicio.
- Mayor variedad y dificultad en las elaboraciones culinarias.
- Las instalaciones, mobiliario y útiles irán en consonancia con la categoría del local.
- Precisa de personal cualificado.
- En este tipo de servicio la oferta incluye el servicio de cafés y licores.
- Al final del servicio, se entregará la factura a petición del cliente, que incluirá el servicio e impuestos.

3. Self-service

Las características fundamentales de este tipo de servicio son:

- El cliente realiza el autoservicio de los géneros que tenga ofertados el establecimiento.
- La facturación puede variar, en algunos casos el precio es fijo, independientemente del tipo y cantidad de alimentos que ingiera, y en otros, se factura lo consumido.
- La mecánica de este servicio consiste en que el propio cliente coge una bandeja del aparador, el pan, servilleta y cubiertos, y se introduce en el bufé cogiendo la comida y bebida, al final habrá una caja donde se les cobra y pasan al comedor a degustar los manjares.
- Este tipo de servicio permite mayor oferta de elaboraciones a precios bajos.
- En algunos casos se incluyen elaboraciones sencillas a la vista del cliente con algunas clases de carnes o pescados.
- Los camareros intervienen reponiendo el autoservicio, los menajes del aparador y desbarasando las mesas.
- Estos establecimientos suelen tener un equipamiento cómodo y funcional.



4. Bufé

Las principales características de este servicio son:

- Lo utilizan normalmente hoteles para el servicio de desayunos, almuerzos y comidas dado el poco coste de personal que se necesita y la agilidad que le confiere en el servicio.
- Se disponen los manjares por grupos en varios bufés.
- Los bufés pueden ser asistidos, lo que es poco frecuente, siendo este tipo igual que el servicio tradicional pero el cliente elegirá los manjares del bufé y no de la carta.
- En los bufés no asistidos, el personal se encarga de desbarasar mesas, reponer los géneros del bufé y realizara el servicio de bebidas en mesa.
- En los hoteles este servicio suele formar parte de pensiones alimenticias concertadas, con lo que se controla el acceso de clientes al restaurante.

5. Banquetes

Se caracterizan por:

- Generalmente están relacionados con celebraciones o eventos.
- El menú (más extenso de lo habitual) se concierta previamente y es presentado y servido a todos los comensales a la vez.
- Según el motivo de la celebración o el evento, se montará la mesa presidencial o no, siendo esta mesa la que marca el orden del servicio, será la primera en servir y desbarasar.
- Los camareros deben dominar las técnicas de servicio, en especial "a la inglesa", así como tener fortaleza, destreza y rapidez.
- Al ser menú concertado, las mesas se montarán incluyendo todos los cubiertos y cristalería que el cliente pueda necesitar para el servicio.
- Suele ir precedido de un coctel de bienvenida, y de una posterior barra libre, y si el evento se realiza para la hora de la cena, puede existir una recena a mitad de la barra libre.
- El precio de este tipo de servicios en formato banquete es más caro que si se compara con el mismo menú de forma individual, por ello son muy rentables para los establecimientos que se dedican a ellos.



6. Grandes bufés de celebración

Sus principales características son:

- Se utilizan normalmente en hoteles para el servicio de desayunos, almuerzos y comidas, dado el poco coste de personal y la agilidad en el servicio.
- Es igual que el bufé pero con varios mostradores y de mayor capacidad.
- Los bufés pueden ser asistidos, lo que es poco frecuente, siendo este tipo igual que el servicio tradicional pero el cliente elegirá del bufé los manjares y no de la carta.
- En los bufés no asistidos, el personal se encarga de desbarasar mesas, reponer los géneros del bufé y realizar el servicio de bebidas en mesa.
- En los hoteles este servicio suele formar parte de pensiones alimenticias concertadas, con lo que se controla el acceso de clientes al restaurante.

7. Catering

El catering es la elaboración de manjares en un lugar distinto a donde se van a consumir, por lo que se necesitan:

- Instalaciones específicas.
- Envases isotérmicos monodosis y herméticos.
- Menaje de un solo uso.
- Vehículos isotérmicos para el transporte de los manjares.
- Elaboración diaria (ya que la mayoría de los caterings no disponen de almacenaje).



Una vez hemos visto las clases de servicio a las que se puede dedicar el establecimiento, nos centraremos en los tipos de servicio que ofrece un restaurante:

– **Servicio a la carta:**

Se denomina carta al conjunto de manjares que la cocina prepara en cualquier momento a petición del cliente.

En este tipo de servicio, normalmente, en la mesa solo se monta el plato de presentación, el plato de pan a la izquierda del cliente y la copa de agua y vino.

Cuando el Maitre toma la comanda, y tenemos conciencia de lo que el cliente solicita, se irán marcando los cubiertos correspondientes en función del plato solicitado, es decir, se marcará el primer plato, se sirve, se desbarasa y a continuación se marca el segundo plato, y así sucesivamente.

– **Servicio de menú:**

Se denomina menú a la relación de platos que componen una comida, que ofrece un restaurante por un precio determinado y cerrado de antemano. Suele estar compuesto por dos grupos de platos, los primeros y segundos, y un postre.

En este grupo se incluye el "menú degustación" que está formado por un número mayor de platos, dependiendo del restaurante.

Tipos de menús:

- * Menú de la casa o del día.
- * Menú fijo.

- * Menú gastronómico.
- * Menú-carta.

– **Servicio mixto:**

Se llama así por combinar las dos formas de servicio en un mismo menú o carta.

Se suelen utilizar dos tipos de servicio diferentes, que suelen ser el servicio emplatado con el servicio a la inglesa, aunque también se utiliza el servicio de guerdón, en menor medida, ya que este servicio requiere personal cualificado, cosa que en la actualidad no parece que sea solicitado por la clientela.

Recuerda que...

De cualquier forma, la manera de combinar los servicios quedará a elección de la cocina y del Maitre.

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

Existen diferentes formas de realizar el servicio solicitado, generalmente irá en función de la categoría del local, las características de los manjares y el número de comensales.

Se distinguen cuatro tipos básicos de servicio, a continuación analizados, teniendo en cuenta su problemática y las tendencias actuales:

1. Servicio en plato (emplatado)

Es el más sencillo, ya que los géneros vienen emplatados de cocina, individualmente, siendo el jefe de rango quien los transportará a la mesa del cliente (por la derecha), sin ninguna manipulación por su parte.

Es la forma de servir que da mayor movilidad, agilidad y rapidez, al pasar directamente los platos de cocina al comedor, sin que se enfríen los manjares ni tener que recalentarlos.

Sin embargo, la sencillez y falta de preparación, elaboración o manipulación, no tiene la vistosidad, ni la elegancia de los demás servicios, aunque en la actualidad, en la mayoría de los restaurantes, por no tener personal titulado ni cualificado, aunque sean establecimientos de cierta categoría, se realiza el servicio de esta manera.



2. Servicio a la francesa

Antiguamente este era el servicio que se usaba habitualmente de forma general, pero con los años, y debido a problemas de lentitud, a la evolución sufrida en el servicio, y a la necesidad de rapidez en este, se ha dejado de utilizar; tan solo se utiliza en casas particulares (catering) o en algún banquete específico.

El camarero presenta la fuente acompañada de pinzas por la izquierda del comensal, y el mismo cliente es quien se sirve al plato, que se habrá colocado previamente en la mesa.

Se llevará la fuente sobre el lito, y se sujetará con la mano izquierda, el camarero debe adoptar una postura correcta y clásica, con la mano derecha a la espalda, y el cuerpo ligeramente inclinado hacia delante, adelantando levemente el pie izquierdo.

Al igual que el caso anterior, la mayor ventaja es la reducción de personal, tampoco se necesita una brigada que esté altamente cualificada, en contraposición, se observa una mayor lentitud.

3. Servicio a la inglesa

El camarero lleva la fuente en la mano izquierda sobre el lito, y se presenta el manjar por la izquierda al comensal, que tendrá puesto el plato en la mesa, y a continuación, el camarero ayudado de unas pinzas, realizará el servicio.

Para este tipo de servicio el camarero adoptará una postura similar a la del caso anterior; tomará con las pinzas con la mano derecha, los alimentos de la fuente y los depositará sobre el plato, de forma que el alimento principal quede a la derecha, y la guarnición a la izquierda de este, y si hay salsa, salsear en la parte superior derecha.

El camarero debe tener en cuenta el número de comensales a servir, para repartir correctamente las raciones, y procurar no estropear la decoración y la estética de la bandeja.

Este tipo de servicio está bastante extendido, sobre todo se utiliza en banquetes y en casos en los que se necesite rapidez, sin perder elegancia.

Con este servicio se suprime la torpeza y la pérdida de tiempo del servicio a la francesa.

Es conveniente que el personal que ejecute este tipo de servicio esté cualificado, pues necesitará conocimientos, destreza en el manejo de los útiles y experiencia.

El mayor inconveniente es el no poderlo usar para todos los alimentos, además de conllevar el riesgo de poder manchar la mantelería y el traje de los comensales.

4. **Servicio a la rusa o de guerdón**

Se utiliza sobre todo en restaurantes de máxima categoría, ya que el personal que se necesita debe estar altamente cualificado si se desea dar un correcto servicio de guerdón, debido a la cantidad de elaboraciones y manipulaciones que se realizan a la vista del cliente.

También se conoce a este servicio con nombre como "servicio a dos manos", "servicio de velador" o "servicio con mesa auxiliar".

En este servicio los manjares salen en fuentes cubiertas con campana, desde cocina, retirándose estas para presentar los géneros a los clientes, antes de efectuar las operaciones necesarias, como trinchado de aves o carnes, flambeado de platos, desespinado de pescados...



Una vez que el cliente ha podido contemplar el manjar que se le presenta tal y como viene de cocina, el camarero se dispondrá a emplatar los manjares en el guerdón, apreciando así el comensal la labor que realiza.

En el guerdón se colocará la bandeja o fuente, junto con los platos y los elementos que se necesiten.

El jefe de rango efectuará el servicio, con la cuchara en la mano derecha y el tenedor a la izquierda, adoptando una postura correcta, con los codos abiertos, enfrentando las manos; el cuerpo erguido, inclinandose ligeramente, menos que en los casos anteriores, y realizando todos los movimientos con la mayor elegancia posible y distinción.

Recuerda que...

Este tipo de servicio debe ser esmerado y cuidando al máximo todos los detalles, así este servicio será muy espectacular en algunos casos, y se evita manchar el mantel o a la clientela como puede suceder en el caso anterior.

3.1. Desayunos

El desayuno es la primera y más importante comida del día, debiendo ser por lo tanto muy completa en cuanto a la cantidad y calidad de los alimentos que se consuman.

La forma de servirlos en un restaurante o un hotel, dependerá de factores como el tipo de local, la tipología de la clientela, categoría, plantilla, nivel de ocupación...

Generalmente se suelen clasificar por:

- **Lugar de servicio:**
 - * Cafetería: barra o sala.
 - * Comedor.
 - * Habitaciones (room-service).
 - * Salones (coffee-breaks).
- **Mecánica del servicio:**
 - * De la casa y con nombre propio (internacionales).
 - * A la carta.
 - * Bufé.
 - * Coffee-break (similar al bufé pero especializado en desayunos).
 - * Room-service.

– **Composición:**

- * De la casa.
- * Internacionales (continental, anglosajón...).
- * A la carta.

En España, antiguamente el desayuno se entendía como una comida de menor importancia, no se le daba importancia a los alimentos sólidos como tostadas, bollería... solo a los líquidos.

A partir de los años sesenta, con la llegada masiva de turistas con hábitos de desayuno correctos, se produce un cambio que queda reflejado en las nuevas costumbres de la población, y como consecuencia de ello se ve incrementado el número de alimentos que forman la oferta del desayuno. Se generaliza el consumo de cereales deshidratados y toma fuerza el aceite de oliva, en sustitución de la mantequilla, y los zumos de frutas.

Todos los desayunos pueden ser expedidos en la cafetería, salvo el bufé y el coffee-break, dependiendo del establecimiento, la cantidad y calidad de la oferta, aunque los más comunes son "de la casa", "continental" y "anglosajón".

- Desayuno continental: leche, café, infusiones o chocolate, pan, tostadas, bollería, mantequillas y mermeladas, frutas del tiempo...
- Desayuno anglosajón: café, té o chocolate, agua mineral, vino (opcional), zumos de frutas, mantequillas y mermeladas, embutidos variados, huevos (revueltos, fritos, pasados por agua, tortillas...), fruta fresca, cereales...

Si se realiza el desayuno en cafetería, tendremos presente la figura del planchista, que es el que elabora al momento y sobre pedido, elaboraciones frías y calientes propias del desayuno, a la vista o no del cliente.

En el desayuno no suele tomarse comanda, se cantan de viva voz, a no ser que haya demasiado volumen de trabajo, entonces se aconseja tomar comanda para evitar despistes.

La mecánica del servicio es primero servir las bebidas frías, las bebidas calientes y por último, la comida. Si hay que trasladar el servicio a la mesa, el camarero lo hará sobre bandeja, habiendo montado en la mise en place en el centro de la mesa, un pequeño menaje que consiste en servilletero, palillero y cenicero si procede.

Sabías que...?

Respecto al desayuno tradicional en restaurante, la mecánica será, recibir al cliente, distribuir a la clientela en el comedor y acomodarla, toma de comanda, elaboración en su caso y servicio de los manjares solicitados en mesas, previamente montada en la mise en place; y si se trata de un restaurante con bufé, el cliente será el que se sirva los géneros que le apetezcan del bufé, y los camareros se limitarán al servicio de bebidas calientes y frías y desbarasado de las mesas.

3.2. Almuerzos y cenas

Cuando se abre el restaurante, todo el personal debe estar preparado para recibir a los clientes y atenderlos. El desarrollo del servicio será igual para almuerzos y cenas, y lo dividimos en las siguientes fases:

1. Recepción del cliente en el restaurante

El Maitre es el encargado de esta misión, se hace cargo de saludar y acomodar a los clientes en las mesas, indicándoles la mesa específica donde deben sentarse o dejándoles sentar a su gusto, según necesidades. Si se da el caso de que el Maitre está ocupado o hay un gran número de comensales serán los jefes de sector o jefe de rango los que procederán a acomodar a los clientes.

Una vez los clientes sentados y acomodados, se entregará la carta abierta y por la derecha, en el caso de que el comensal en este momento esté charlando u ocupado, se deja sobre el plato o sobre la mesa, sin molestarle. Este momento es el indicado para aconsejar sobre platos especiales del día, o de resolver dudas que puedan tener los comensales sobre la carta.

2. Toma de comanda

Cuando veamos al cliente decidido o este reclame nuestra atención, nos aproximaremos a la mesa y tomaremos la comanda. Según el protocolo se tomará comanda primero a las señoras y si hubiera varias, empezando siempre por la de más edad, siguiendo con las demás y luego los señores.

Se anotarán las peticiones de los comensales y sugerencias e indicaciones que debemos advertir a la cocina.



Cuando tomemos la comanda utilizaremos una de las cartas como base de apoyo, y si hay que sugerir o indicar algún manjar que esté en la carta, lo señalaremos con el bolígrafo, nunca con el dedo.

Se tomará comanda de primeros y segundos platos y una vez realizado el servicio y desbarase de estos se entregará la comanda de postres de igual manera y se realizará el servicio de estos.

El sumiller (si existe esta figura) entregará la carta de vinos y tomará la comanda de estos.

Cuando ha sido tomada la comanda, el ayudante entrará en cocina con el original y se lo entregará al jefe de cocina con la voz de: "Atención cocina, marcha la mesa n.º X". A su vez el camarero estará sirviendo el pan.

3. Agua y pan

Se sirve por la izquierda del comensal, suele almacenarse en el office o cocina, se colocará en una panera, cesta o bandeja y se sirve sobre el plato de pan ayudándonos de las pinzas, nunca con las manos.

El agua podemos encontrarla en diferentes formatos, ya sea de jarra o botellas, la serviremos con ayuda del lito, para evitar goteos, limpiando el cuello de la botella, o si es jarra se acompañará de un plato que sirva de apoyo.

En cualquiera de los dos casos, se servirá por la derecha, y se llenará $\frac{3}{4}$ de la copa, nunca llenar hasta el borde, y la temperatura de servicio la decidirá el cliente, normalmente se sirve fría entre los 5 y 8 °C, pero el gusto del cliente será la referencia, pudiendo elegir una marca determinada, si se trata de agua envasada.

4. Vino

El cliente pedirá al sumiller el vino que elija y acorde a este se marcará la mesa con la copa apropiada, y se presentará la botella para que el comensal dé su visto bueno.

Si se trata de vinos blancos, rosados o cavas, se acercará a su mesa un cubo con hielo y agua, con su pie de cubo correspondiente, para mantener los caldos a la temperatura adecuada durante todo el servicio, igualmente se presentará al cliente sacando la botella del cubo con la mano izquierda y agarrándola del gollete; con la mano derecha se seca con el lito, y se enseña la etiqueta.

La presentación del vino puede realizarse por la izquierda o derecha del cliente, según convenga.

El vino tinto se presenta sujetando la botella con una mano en la base y otra en el gollete, mostrando el etiquetado, también nos podemos ayudar con el lito.

Una vez presentado y abierto el vino, se servirá una pequeña cantidad al anfitrión de la mesa, el cual, debe realizar una pequeña cata y dar el visto bueno, para que podamos seguir sirviendo a los demás comensales, terminando con él y rellenando su copa. Si el servicio es consciente de que en la mesa hay algún entendido en la materia, será a esta persona a la que le ofreceremos catar el vino.

5. Según el tipo de servicio a emplear, ya sea emplatado, a la rusa, o servicio de carta o menú, se procederá de diferente manera

Una vez realizadas las operaciones anteriores, si el restaurante tiene costumbre de servir el aperitivo, este es el momento, y a continuación se desbarasa el servicio de aperitivo y se marca el primer plato (si se trata de servicio de carta).

Los cubiertos se colocan por el lado que lo vaya a usar el comensal, situándonos a la derecha o izquierda del cliente según corresponda, nunca pasando la mano por delante del cliente para colocar el cubierto del otro lado.

Si el plato viene emplatado de cocina, solo será necesario marcar los cubiertos.

Se irá a la cocina a por el primer plato, donde se supone que deben estar preparados para sacar los géneros al comedor, y el jefe de cocina a la voz de "pasan los primeros de la mesa nº X", nos facilitará los platos.

Cuando los platos estén dispuestos en la mesa para cada comensal, repasaremos pan, agua y vino.



En el caso de que el restaurante esté concebido para fumadores, si hay ceniceros en las mesas, cambiaremos los que hayan sido utilizados, tapan-do el cenicero usado con otro limpio (así evitamos que la ceniza se vuele), retirando el usado y dejando en la mesa el limpio.

Cuando "todos" los clientes de la misma mesa terminen con el primer plato, se desbarasa por la derecha del comensal, teniendo cuidado con los cubiertos, recogiendo los usados y los que no usen para este primer plato, se cruzarán en el plato y llevaremos todo al office para su limpieza.

A continuación se marca el segundo plato procediendo igual que con el primero, marcando con los cubiertos adecuados al manjar que el comensal va a degustar.

Se piden en cocina los segundos, "sigue y termina la mesa n.º X".

Y a continuación de servir los segundos volvemos a repasar pan, agua y vino, y si procede, los ceniceros.

Cuando se desbarasa el segundo plato, se retira también de la mesa el plato de pan (excepto si el postre es queso), por la izquierda y utilizando una bandeja donde pondremos los platos apilados y los restos de pan que queden y se retira también el menaje. Posteriormente se pasará el desmigador por la mesa, por la izquierda del comensal, y si no dispone el restaurante de desmigador, se puede sustituir por una servilleta doblada haciendo de pala para arrastrar las migas, y un plato como recogedor.

Entregar la carta de postres al comensal y tomarle comanda, que se llevará a cocina o pastelería según corresponda para comenzar su servicio, procediendo de igual manera que con los otros platos, es decir, marcando la mesa con los cubiertos necesarios.

Las copas de vino se mantienen en la mesa durante el postre, a no ser que se haya pedido alguna bebida especial para este, en tal caso se retirarán las copas de vino, y se montarán en la mesa las apropiadas.

Una vez que se han terminado el postre se desbarasa igual que los otros platos y se retiran las copas de vino, siempre transportándolas sobre bandeja, nunca con la mano.

Se tomará nota de los cafés y licores, sirviéndolos sobre bandeja, y la comanda se lleva a facturación.

Las copas de agua se mantendrán hasta el final en la mesa.

Sabías que...?

El servicio de menú, se realizará igual, pero teniendo en cuenta que la mesa ya estará seguramente marcada con los cubiertos y copas que necesite el comensal durante todo el servicio.

A modo de esquema mencionar el orden de servicio:

1. Recibir a los clientes. Acompañar, sentar y en su caso recoger prendas de abrigo.
2. Presentar las cartas abiertas.
3. El ayudante marcha a por tostas y mantequilla.

4. Toma de comanda. Si es necesario se recomiendan platos o se hacen sugerencias al cliente, siempre que este lo solicite.
5. Se pasa la comanda a control y departamento emisor.
6. Se presenta la carta de vinos al anfitrión (en caso de duda se ofrece a la mesa y alguien contestará).
7. Se toma la comanda de vinos adecuando los vinos a los platos.
8. Se sirven las tostas, la mantequilla y el pan.
9. Se presenta el vino, se descorcha, se da a probar y se sirve.
10. Servir el agua.
11. Servir el primer plato (cuando el tiempo de preparación de los platos ha concluido).
12. Desbarasar el primer plato.
13. Marcar el segundo plato, mientras el ayudante va a por él.
14. Emplatar (en su caso) y servir.
15. Desbarasar el segundo plato, y repetir la operación anterior (si hay un tercer o cuarto plato).
16. Después de desbarasar el último plato, se desmiga la mesa, se quita el pan, y el petit menaje.
17. Se toma la comanda de postres.
18. Se marca el postre.
19. Se sirve el postre.
20. Se desbarasa.
21. Si se toma café, servirlo con los licores.
22. Presentar factura, a petición del cliente.
23. Cobrar y dar las gracias. Ayudar a levantarse, entregar las ropas de abrigo y despedirlos.

4. El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones

De los servicios que nos ofrece un hotel, el room-service o servicio de habitaciones es uno de los más importantes, y consiste en ofrecer al cliente la opción de poder tomar el desayuno, almuerzo o cena en la habitación sin tener que desplazarse al comedor.

Para que este servicio se desarrolle correctamente es necesaria una coordinación impecable entre los departamentos que intervienen, es decir, del restaurante, la cocina, departamento de pisos y recepción.

El hotel debe contar con personal suficiente para poder atender con rapidez al cliente y disponer de suficiente material para cubrir cualquier necesidad que pueda surgir.

En hoteles de máxima categoría suele existir, en cada piso, un pequeño office, donde el camarero tiene material necesario para realizar el servicio de pisos; en otros establecimientos el servicio de habitaciones parte del restaurante, utilizando el mismo material que se usa en él.

Sabías que...?

En la mayoría de los hoteles, el desayuno suele ser el servicio más demandado, aunque dispones de este tipo de servicio para almuerzos y cenas también.

4.1. Sistemas de servicio y su problemática. Tendencias clásicas y actuales

El servicio de habitaciones, dependiendo del volumen del servicio, se realizará en carros o bandejas.

Las bandejas irán equipadas normalmente con un soporte para la misma, para poder depositarla en cualquier sitio, y debe tener el tamaño adecuado para poder colocar todos los elementos necesarios en el servicio.

Los carros irán provistos de ruedas, para facilitar el manejo, y dispondrán de diferentes baldas para depositar el material necesario; algunos son abatibles para aumentar el tamaño y puedan ser utilizados de mesa por el huésped.

Para solicitar este tipo de servicio, el huésped suele contar en la habitación con un impreso con las diferentes ofertas gastronómicas, traducidas a varios idiomas (normalmente inglés y francés). El huésped rellena el impreso, indicando lo que desea tomar y la hora a la que quiere que le sea servido, el número de habitación y el número de servicios solicitados.

El sistema suele ser colgarlo en la empuñadura de la puerta de la habitación por la noche, y el personal de servicio de habitaciones o conserjería lo recogerán. También puede realizarse telefónicamente, llamando a recepción donde le pasarán con el departamento correspondiente que le tomará la comanda. O directamente, en algunos casos, se le toma la comanda al cliente por el camarero que es llamado para este fin por la habitación.

Dependiendo de las características del servicio solicitado, ya sea almuerzo, cena o desayuno, el departamento encargado del servicio de pisos puede ser cocina, restaurante o cafetería.



Cuando ya tenemos constancia del servicio que ha solicitado el huésped, la comanda pasa al departamento que corresponda, se realiza la mise en place, ya sea del carro o bandeja y se procede al servicio.

Si se trata del servicio de desayunos, lo más usual, es que el camarero deje la bandeja o carro en la habitación, y que el cliente se sirva. Pero si se trata de servicio de almuerzo o cena, el camarero se puede quedar en la habitación para llevar a cabo el servicio o no, dependerá de lo que el huésped desee.

El servicio de habitaciones se suele realizar en bandeja, puesto que el volumen de vajilla y cristalería no suele ser alto, en cualquier caso dependerá del tipo de servicio que el huésped pida.

4.2. Minibares

El minibar es un pequeño mueble nevera que existe en las habitaciones con un determinado número de bebidas y aperitivos para que el cliente se sirva mediante precio que se le sumará a la cuenta de la habitación.

Suele haber bebidas de todo tipo, con un listado de precios colocado normalmente en la puerta del mini bar.

Es difícil llevar un buen control del mini bar, ya que no se puede estar presente en todas y cada una de las habitaciones, cuando el huésped la abandona, comprobando físicamente si se ha hecho uso del servicio de mini bar, y así avisar a la recepción de los productos consumidos.

Siempre hay algún cliente que por olvido o voluntariamente no comunican a su salida en recepción los productos que han consumido para que se los carguen en la factura. Por ello, el departamento de pisos, cuando sale el cliente de la habitación, realizan una comprobación del mini bar, co-

municándolo rápidamente a recepción, que a su vez, hace el pedido de las consumiciones que faltan para su reposición y mantenimiento del servicio, del cual se suele encargar el departamento de pisos, por medio de una camarera de pisos, que trae directamente del economato o del departamento de bar, según políticas del establecimiento, los productos a reponer.

Sabías que...?

Actualmente, las tecnologías han hecho posible métodos más sofisticados, por los que al abrir el mini bar y sacar el producto, queda reflejado electrónicamente en recepción, las consumiciones que ha realizado el cliente.

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

Los servicios de bufé o a colectividades se suelen montar atendiendo al número de clientes, o al tipo de géneros que se vayan a presentar en ellos.

Se tomarán todas las medidas necesarias para que todos los productos que se exponen en el bufé conserven sus cualidades, grado de frescor y temperatura idónea, utilizando los diferentes sistemas de conservación que se emplean en este tipo de servicio.

Respecto a la distribución de los manjares en el bufé, no existe una norma fija, aunque lo usual es colocarlos en el orden en que vayan a ser consumidos. Es decir:

- 1.º Sopas frías y calientes.
- 2.º Ensaladas simples y compuestas.
- 3.º Escabeches, adobos, empanados, pizzas, paellas...
- 4.º Pescados, crustáceos, moluscos, zarzuelas...
- 5.º Asados, patés, caza, terrinas, aves, charcutería, chacinería...
- 6.º Frutas, compotas, tablas de quesos, repostería, helados...

Este orden se da de manera orientativa, no es obligatorio seguir este orden, la dirección del establecimiento marcará las pautas de colocación de los manjares.

Como orientación también destacar que sobre los mostradores de bufé se debe huir de las formaciones rectilíneas y simétricas, buscando originalidad y armonía, que realcen la presentación del bufé, y que, al mismo tiempo, permita que la clientela se sirva con facilidad.

Para realzar la vistosidad del bufé se suelen utilizar los distintos niveles, así, colocamos en los niveles superiores los productos más vistosos o aquellos que interese dar salida más rápidamente; teniendo siempre en cuenta que no supongan dificultad a la hora de que el cliente se sirva, ni provoque la aparición de las temidas “cuevas”, géneros que quedan tapados o fuera de la vista, cuyo servicio puede poner en peligro la estabilidad de los productos del nivel superior, al ser manipulados.

Los recipientes usados en el bufé deben cumplir las siguientes características:

- Conservar la temperatura de los manjares.
- Potenciar el atractivo visual de los alimentos.
- Ser de fácil limpieza.
- Deben ser sólidos.
- Que faciliten la sensación de abundancia.
- De fácil almacenaje y transporte.
- Ante todo, deben adaptarse al mueble.

Suelen ser recipientes de acero inoxidable, cristal, plástico, cazuelas de barro, cestas de mimbre...

Para la decoración del bufé se pueden utilizar multitud de elementos, en cualquier caso, deberá tenerse presente los siguientes puntos:

- Que contribuyan a mejorar el aspecto visual del producto expuesto.
- Que no rompa la naturalidad del bufé.
- Que no requiera de mucho esfuerzo o trabajo, montar un bufé no debe quitar demasiado tiempo, se trata de montar un bufé no una feria.
- Que facilite el servicio, los elementos decorativos no deben entorpecer al cliente que se sirve ni a los profesionales que trabajan al otro lado.
- La decoración ha de estar acorde con el motivo del bufé.

Antes de comenzar el servicio, como en todo tipo de servicios en restauración, ha de realizarse la mise en place del comedor, preparando las mesas con:

- Muletón, mantel y si procede cubremantel.
- Si se trata de servicio de desayuno:
 - * Montaremos la mesa con taza, plato de desayuno y cucharilla.
 - * Plato de postre y cubiertos.
 - * Azucarero.
 - * Salero.
 - * Servilleta.

- Si se trata de almuerzo o cena:
 - * Montaremos la mesa con plato de presentación o peana.
 - * Plato trinchero y cubierto trinchero.
 - * Copa de agua y vino.
 - * Servilleta.
 - * Plato para pan.
 - * Petit menaje.

Y en lo que se refiere al servicio:

- Recibir a los clientes con amabilidad, simpatía y ofrecerles mesa.
- Si se trata de un hotel, le pediremos al huésped el número de su habitación.
- Se invitará al cliente a que se sirva del bufé.
- Se irán reponiendo los géneros según se vayan agotando.
- Si se trata de un servicio de desayuno, servir en mesa el café, leche, infusiones, chocolate... según los gustos del cliente.
- Y si se trata de un servicio de almuerzo o cena, se servirán a los clientes las bebidas ofertadas que él desee. También se realizarán las tareas de apoyo en el bufé, asistiendo, junto con la brigada de cocina, al emplatado, trinchado, desespinado, flambeado, preparar elaboraciones a la vista del cliente...
- Desbarasar de las mesas todo aquello que quede sucio o usado.
- Se atenderá a los clientes siempre y cuando ellos nos precisen.
- Una vez terminado el servicio, se desbarasa, limpia y monta de nuevo las mesas que hayan sido desocupadas para poder remontar y colocar a otros clientes.

6. Formalización de comandas sencillas

Definición: la comanda es un tipo de documento interno, como un vale de pedido, que permite conocer las peticiones del cliente, así como el destino final de los géneros que se emplean en el restaurante.

Es un proceso indispensable para poder elaborar la correspondiente factura al cliente y controlar las salidas, pudiendo detectarse posibles pérdidas y conocer las tendencias de consumo de nuestra clientela.

El formato de la comanda es de suma importancia, debe estar confeccionada de manera que con un golpe de vista podamos reconocer todos los datos que necesitamos.

La comanda es un documento escrito que existe para que refleje de manera fehaciente el pedido que el cliente efectúa, y es necesaria por varios motivos:

- Para poder solucionar malentendidos con el cliente, si este tuviera queja de su pedido.
- Poder detectar pérdidas; si un género que se ha comprado, no está almacenado o en su sitio, se habrá vendido, y por lo tanto cobrado.
- Poder tener conocimiento de las tendencias de consumo, es decir, qué platos son los más demandados.
- Conocer en todo momento el orden de servicio y qué ha pedido cada cliente, sin tener que preguntárselo, molestando y con el consiguiente "sorteo de platos".
- Nos permite atender las mesas en orden riguroso de llegada (en la cocina las comandas se clasifican con este orden).
- Conocer qué persona toma la comanda y quién ha atendido la mesa para poder solucionar posibles reclamaciones o felicitaciones.
- Cumplimentar la factura correctamente sin olvidos.

Normalmente se confeccionan en la imprenta, pudiendo el establecimiento personalizarlas a su conveniencia, y se extiende por triplicado (un original blanco, una primera copia amarilla, y una segunda copia rosa), con la excepción de las comandas de postres, cuando se sirven estos en carro, de las que solo habrá dos copias, al igual que en el caso de las comandas de vinos.

No existe un formato estandarizado, pero deben aparecer como mínimo los siguientes datos:

ANAGRAMA O LOGOTIPO DE LA EMPRESA	Nº DE COMANDA
	Nº DE HABITACIÓN
NUMERO DE FAX	NUMERO DE MESA
<p>SERVICIO PEDIDO</p> <p>POR</p> <p>EL</p> <p>CLIENTE</p>	
FECHA	FIRMA DE LA PERSONA QUE TOMA LA COMANDA

Según el tipo de servicio que el comensal demande, se elaborará la comanda, es decir, puede haber distintos tipos de comandas:

- De menú o carta (también se llaman "de hotel").
- De vinos, aguas, licores y bebidas en general.
- De postres.
- Colectiva (banquetes, eventos, grupos...).
- Provisionales.
- Definitivas.
- Room-service.

6.1. Personal encargado de tomar la comanda

La persona encargada de tomar la comanda dependerá en gran medida de la composición de la brigada de comedor, pero lo más usual es que:

- Si el restaurante tiene Maitre, este sea, sin duda, el que reciba a los clientes, los acomode y les tome comanda.
- Si el restaurante tiene un primer Maitre y un segundo, el primero reciba y acomode a los comensales y el segundo les tome la comanda, o también pueden repartirse las funciones.
- Si el restaurante, además de un primer Maitre y un segundo, cuenta con la figura de jefe de sector, lo que no es muy frecuente, el primer Maitre reciba a los clientes, el segundo los acomode, y cada jefe de sector se encargue en su zona de tomar la comanda.
- Otro caso es que no existan las figuras anteriores, por lo que el Jefe de Rango será el que asuma todas las funciones, y desgraciadamente, es lo que sucede actualmente en la mayoría de los establecimientos de restauración.

Si existe la figura del Sumiller será el encargado de tomar la comanda de bebidas (vinos, licores, aguas...), a la vez que también se encargará de recomendar los vinos maridando con los platos, pero si no fuese así, el primer Maitre será el encargado de la toma de comanda.

Los jefes de sector o los jefes de rango son los que suelen tomar la comanda de postres.

La comanda colectiva siempre estará a cargo del Maitre, y se cumplimentará con el número total de servicios demandados, al ser un menú único, normalmente, concertado.

Los casos de comandas provisionales y definitivas, que se utilizan para "reservar" un cierto postre del carro, un vino de los expositores, la realizarán o el Maître o el Sumiller, según el caso.

La comanda de Room-service la realizan los departamentos de pisos, recepción o Restaurante.

6.2. Momento de toma de comanda

Una vez que los clientes tienen la carta, se les dejará unos minutos para poder realizar su elección, el Maître, se retirará discretamente, pero sin alejarse demasiado, hasta que observe que el comensal ha decidido. Si al acercarse se observa al cliente indeciso, le ayudará a seleccionar los manjares, recomendándole las especialidades, aconsejándole platos que puedan ser de su gusto, o las elaboraciones que interese vender, ya sea por orden de cocina, por su calidad extraordinaria, siendo este el momento también de avisar de posibles bajas de la carta o platos que no estén incluidos en ella. También puede ocurrir que el comensal, desde primera hora, quiera el consejo del Maître.

Todas estas acciones deben realizarse con tacto, para que el cliente no crea que lo único que le interesa al Maître es vender; debe notar que lo que se pretende es cubrir todas sus expectativas, y dejarlo satisfecho, ya que a veces sucede que se presiona tanto al comensal que se ve obligado a elegir manjares que no son de su agrado, y se va descontento del establecimiento.

Antes de tomar la comanda, el Maître debe establecer un orden de prioridad, respetándolo durante todo el servicio; como norma general se toma este orden:

- Sexo (es posible que cedan el privilegio de ser atendida en primer lugar, a la persona de mayor edad de la mesa).
- Edad.
- Categoría.

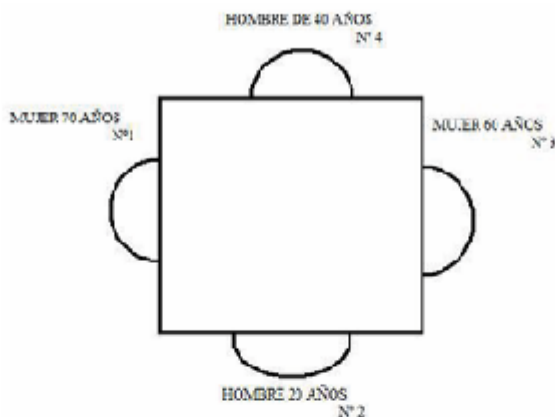
Es conveniente no confundir la prioridad en el servicio, con el protocolo, pues el protocolo se reserva solo y únicamente para eventos oficiales.

Con estas consignas se establecerá quien será el número 1 en la mesa, asignando a los demás componentes de la mesa, números correlativos en función del lugar que ocupan, empezando a contar por el número 1 y siguiendo por su derecha. Este orden no tiene por qué coincidir con el orden de prioridad, sirve para recordar los manjares que se le servirán a cada comensal, sin tener que volver a preguntar.

También se pueden numerar a los comensales con un orden estipulado, que suele ser que el número 1 se le asigna a la persona que esté más cerca de la puerta de entrada de los clientes.

Véase el siguiente ejemplo para mayor claridad:

Una mesa de 4 pax (clientes) numeraremos a los comensales:



Y sin embargo, el orden de prioridad para el servicio atendiendo a las consignas anteriores, será atender primero a la mujer de 70 años, segundo a la mujer de 60 años, tercero, al hombre de 40 años y por último el hombre de 20 años.

Una vez que se fija quién será el número 1, por el método que el restaurante haya preestablecido:

- Anotar la fecha y número de mesa.
- Si fuera el restaurante de un hotel, se preguntará al cliente el número de habitación, y si este no está hospedado, en la comanda se especificará con la palabra "PASO".
- Tomar la comanda completa al cliente.
- Separar cada plato con una raya, dejando espacio suficiente entre ellos, si hay varios clientes, con lo cual separaremos la comanda en dos partes, una para los primeros y en la parte inferior se rellenará con los segundos.

Los nombres de los platos se anotarán en su totalidad y que sean legibles, así evitaremos confusiones con la cocina (se puede abreviar si está establecido un código de abreviaturas como J.V. = judías verdes, o numérico), se pondrá a la derecha de cada plato el número de orden en la mesa, de cliente que lo haya pedido, especificando los otros números si es que se da el caso de que tomen el mismo plato. Este método se utiliza para:

- * Que el jefe de rango no tenga que preguntar a cada comensal qué es lo que toma.

- * No causar una mala impresión al estar preguntando continuamente a los clientes.
- * Evitar reclamaciones, sucede que a veces el cliente no recuerda qué es lo que pidió.
- No se especifica hasta el final el número de raciones de cada manjar, hasta terminar de tomar la comanda. Para no olvidar el número de raciones, se puede puntear, ya que por ejemplo en una mesa de 8 pax, el primer cliente pide una sopa jardinera, y el sexto y el séptimo también; tendríamos que haber corregido dos veces el número de raciones, pudiendo causar confusión en la cocina. Si punteamos, cuando terminemos de tomar la comanda, se puede escribir claramente el número total de raciones del plato que se repite.
- En la comanda se indicará el número de comensales.
- Se especificará si los clientes toman carta o menú.
- Una vez que se toma comanda a un cliente, se le recoge la carta y la sostendremos cerrada debajo del comandero, pasando a la siguiente persona en orden numérico, hasta terminar la mesa, el Maître ira rotando la mesa en el sentido contrario a las agujas del reloj, al contar por la derecha del número 1 y sucesivamente.
- Si existe algún postre que requiera una elaboración especial, y tenga que ser preparado durante el servicio, se tomará comanda en este momento, no después del servicio.
- Cuando se haya terminado de tomar la comanda a todos los comensales, se les desea buen provecho y se retira discretamente el Maître de la mesa, para cerrar los siguientes puntos de la comanda:
 - * Contar el número de comensales que toman el mismo plato (contar los puntos), poniendo el total a la izquierda del mismo (las anotaciones que se hagan a la derecha de cada plato, son de uso exclusivo en el comedor, quedando a la izquierda el número que tendrá en cuenta la cocina).
 - * Firmar y anotar, en la segunda copia, quién es el número 1. No siempre queda claro para el personal quién es la persona que ocupa este lugar, por lo tanto, el Maître anotará algún distintivo especial de la persona para evitar confusiones. Por ejemplo, n.º1 Mujer vestida de rosa.

El Maître entregará la comanda (tres copias) al Jefe de rango, procurando tomar unos minutos entre comanda y comanda, para evitar que la cocina se colapse, y se desborde el trabajo.

El Jefe de rango debe leer la comanda, y entregar la original y primera copia al ayudante, este también debe leerla, por si tuviera alguna duda, preguntársela a su superior e inmediatamente llevará la original a cocina y la 1.ª copia a facturación.

En cocina el ayudante cantará la comanda de la siguiente manera:

“COCINA, MARCHA LA MESA N.º X, CON X CUBIERTOS”

“EMPIEZAN CON: primeros platos y cuántas raciones son, SIGUEN CON: segundos platos y cantidades, Y TERMINA CON: postres y cantidades”

A continuación, volverá al comedor, donde seguirá con su cometido.

Un ejemplo paso a paso:

En una mesa de 4 comensales:

- Se toma nota al cliente n.º 1, dejando espacio suficiente entre plato y plato, en la comanda.

• *Entrameces de la casa* 1

————— ○ —————

• *Lequado a la almendra* 1

————— ○ —————

• *Chulotas a la Riojana* 1

————— ○ —————

- Le damos las gracias y recogemos la carta que tiene en su posesión, a continuación tomamos nota al número 2.

• *Entrameces de la casa* 1

• *Couscous al Jerez* 2

————— ○ —————

• *Lequado a la almendra* 1, 2

————— ○ —————

• *Chulotas a la Riojana* 1

• *Tartarón Riojana* 2

————— ○ —————

- Le damos las gracias y tomamos nota al siguiente comensal:

* Entremeses de la casa 1
 * Consomé al Jerez 2
 * Melón con Jerez 3

* Lechuga a la almendra 1, 2
 * Moruga a la casa 3

* Chulettes a la Riojana 1
 * Troncho Rossini 2, 3


- Se procede de igual manera, y se sigue tomando nota.

* Entremeses de la casa 1
 * Consomé al Jerez 2, 4
 * Melón con Jerez 5

* Lechuga a la almendra 1, 2
 * Moruga a la casa 3
 * Tortilla española 4

* Chulettes a la Riojana 1
 * Troncho Rossini 2, 3
 * Crekinita a la sorreana 4

Una vez que se concluye con la toma de comanda, se firma y en la parte izquierda de la comanda, a la altura de cada plato, se rellena el número de raciones que se pide de cada plato.

FECHA: X-X-XX	COMENSALES: 4 PAX
MESA Nº: 7	
<i>CARTA</i>	
• 1 SUPRESSES DE LA BATA 1	
• 2 CROISSANT AL PEREZ 2,4	
• 1 TRELON COTI GARDON 3	
—	
• 5 ESTOFADO A LA ALMONDRA 1,6	
• 1 TERNERA A LA VASCA 3	
• 1 TORTILLA ESPAÑOLA 4	
—	
• 1 CRUJITAS A LA RIOGATA 1	
• 8 TORREDO ROSVIV 2,3	
• 1 COCOTILLO A LA SEGOVIANA 4	
—	
FIRMADO	
	

6.3. Situaciones imprevistas/vocabulario

Al hacer algunos pedidos, como de carne o alimentos especiales, habrá que especificar en la comanda más datos sobre los gustos del comensal, para ello, se dispone de un pequeño vocabulario de comanda.

Por ejemplo, en el caso de los puntos de la carne:

PUNTO DE COCCION	ABREVIATURA	ESPAÑOLA
SAIGNANT/ SANGRANTE/ BLEU/ RARE/INCLSA	=	V.V. (vuelta y vuelta)
A POINT/MEDIUM/ AL PUNTO	•	A.P. (al punto) ESPAÑOLA
CUIT/MEDIUM WELL	+	P.H. (poco hecho)
BIEN CUIT/ WELL DONE/PASADA	++	M.P. (muy pasada)

En restauración también se usan abreviaturas para especificar, o palabras específicas para operaciones de cambio, de sustitución...por ejemplo:

- **H.D'O:** entremeses.
- **Carta o Menú.**
- **VIP:** es una llamada de atención, para especificar que en la mesa hay una persona VIP (*very important person*), persona muy importante.
- **SUITE DE PLATO:** se utiliza en el caso de que un cliente tome un nuevo plato no incluido en la comanda base, se rellenará otra comanda que se encabezará con la palabra "SUITE DE PLATO", y se incluirá en la factura de la mesa.
- **SUITE:** si una vez que hemos tomado comanda a una mesa, se acomoda otro comensal a esta, se confecciona una comanda con la palabra SUITE encabezando la comanda, y se rellena con el menú del nuevo comensal.
- **RETOUR:** esta palabra indica una devolución, y se suele emplear cuando hay que devolver algo a cocina, y no se sustituye por ningún plato. Facturación lo eliminara automáticamente de la factura, en el caso de que sea algún error del restaurante, es decir, una carne muy sosa, o muy salada, un pescado no fresco...
- **EN PLACE:** significa "en lugar de" y se utiliza cuando hay que sustituir un plato por otro, por una causa justificada, al poder tener diferentes precios los platos, el facturista debe conocer este cambio.
- **MARCHE Y PASE:** si un comensal tiene mucha prisa, se rellenará la comanda encabezando con MARCHE Y PASE, y para que la cocina vaya ligera, siempre aconsejar al comensal platos que no sean muy complicados y no necesiten de mucho tiempo.

7. Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente

En restauración es imprescindible, para poder sobrevivir en el mundo empresarial, una adecuada orientación en atención al cliente.

El establecimiento de restauración debe diferenciarse de los demás en la forma de atender y de tratar a la clientela, buscando siempre la superación de sus expectativas, teniendo en cuenta que se trata de una empresa de productos intangibles que no son susceptibles al almacenaje en espera de ventas posteriores, y que si no se venden en un momento determinado, se perderán los productos. En este sector, se produce y se consume al mismo tiempo, por lo que si no hay clientes, no hay producto turístico.

7.1. Normas de atención al cliente

Para mejorar la atención a los clientes y obtener mayor satisfacción de los mismos, tendremos en cuenta una serie de normas como:

- Ante todo, captar su atención, el establecimiento es quien quiere contactar con el cliente.
- Siempre recibir al cliente con amabilidad y comprensión; cada cliente es diferente.
- El personal de servicios debe practicar la empatía, es decir, ponerse en el lugar del cliente, intentando conocer con su forma de comportarse sus motivaciones. Así, se le atenderá correctamente, entendiéndolo mejor, y prestando un servicio acorde a sus necesidades. La empatía ayuda al establecimiento a tener una imagen más positiva.
- Capacidad de escucha, prestando atención a los problemas del cliente, dando siempre una imagen de estar totalmente dispuesto a ayudar.
- Si se dan problemas, tratar de resolverlos con respuestas rápidas y claras.
- Siempre explicar al cliente el por qué de una respuesta o actitud, más aún cuando son negativas; razonar nuestras respuestas.
- Si en algún momento se adquiere algún tipo de compromiso con la clientela, hay que cumplir la palabra dada.
- Siempre que el comensal tenga alguna queja o reclamación, se debe escuchar y dar la razón (si la tiene) e intentar solucionar el problema.
- Dar respuestas claras, ya que causa muy mala imagen eludir respuestas, o dar respuestas complicadas. Si no se conoce la respuesta, lo aconsejable es dirigirse al superior inmediato para recibir su consejo, o su respuesta.
- Dominar el lenguaje, es necesario dominar la expresión, oral y escrita; da muy mala imagen al establecimiento que su personal utilice expresiones malsonantes, incorrectas o incluso que existan faltas de ortografía en las cartas del restaurante.
- Como personal de servicios, siempre hay que ser cortés, amable y cordial, intentando satisfacer y ayudar, en la medida de lo posible, al cliente con una actitud continuada, no pasajera.
- Siempre que sea posible y lo conozcamos, llamar al cliente por su nombre.

- La sonrisa es un útil imprescindible del personal de sala, pero no una sonrisa forzada, una sonrisa que predisponga a atender y a perdonar, la sonrisa es un amortiguador social.
- Nuestro estado de ánimo, el cansancio o el mal humor no deben interferir en el trabajo, y se ocultarán mediante la sonrisa; el cliente no debe sufrir nuestro carácter, él viene a disfrutar de los manjares, no a escuchar nuestros problemas.
- El personal de servicios ha de ser asertivo en algunos casos, no siempre hay que contestar que "sí", con la asertividad podremos decir "no" cuando sea necesario, sin romper la comunicación, y no provocar una actitud defensiva por parte del cliente. No dejarse avasallar por el cliente, pero tampoco se actuará de manera agresiva, mediante la asertividad.

En el restaurante, con el cliente, puede haber dos tipos o modalidades de contacto:

- **Contacto directo:** es la comunicación fundamental, la más básica y personal. Es muy importante saber escuchar al cliente, no solo con la comunicación verbal, sino también con la comunicación corporal, que nos ofrece más posibilidades de comprensión de los mensajes, pudiendo transmitir los estados de ánimo del comensal.

Hay que tener en cuenta:

* *El aspecto lingüístico:*

- Usar un lenguaje claro y conciso, sin dar lugar a errores.
- La experiencia nos ayudará a la hora de comunicarnos y de hacernos entender.

* *La imagen que se transmite:*

- Por el lugar de acogida.
- Por el aspecto personal.
- Por la presencia física:
 - Manos limpias y cuidadas, no abusando de ornamentos.
 - Uñas limpias y arregladas.
 - Pelo arreglado.
 - Maquillajes discretos y caras afeitadas.
 - El uniforme ha de estar impecable, limpio y planchado.

- * *Lenguaje corporal*, controlar la imagen que transmitimos con el cuerpo:
 - Posición del cuerpo:
 - ☒ De pie: sensación de servicio.
 - ☒ Sentado: relajación.
 - Tono de voz:
 - ☒ Elevar el tono: mejor comprensión del lenguaje.
 - ☒ Entusiasmo.
 - ☒ Ser breve y conciso.
 - ☒ Naturalidad.
 - ☒ Precisión y sencillez en los términos.
 - Cara:
 - ☒ Poner una sonrisa natural, no forzada.
 - ☒ Mirar a los ojos equilibradamente.
 - ☒ No reflejar duda, con gestos como elevar las cejas...
 - ☒ Evitar tics en los ojos.
 - Manos:
 - ☒ No ocultarlas.
 - ☒ Dar la mano firmemente.
 - ☒ Las palmas de las manos hacia arriba: veracidad.
 - ☒ Manos en el mentón: rápida resolución.
 - ☒ Mano en la boca: timidez.
 - ☒ Mano en la nuca: cansancio.
 - ☒ Mano en el pelo: nerviosismo.
 - ☒ Mano en la espalda: autoridad.
- **Contacto no directo:** se da cuando no hay presencia física, en este caso se pierden los matices en la comunicación. Se suele utilizar como medio de comunicación:
 - * *Teléfono:* se contestará rápidamente, dejando sonar el teléfono 2 o 3 veces, e identificándose al responder. Se hablará de manera concisa y clara, articulando y vocalizando. Saber escuchar.
 - * *Por escrito:* ser preciso en las frases y claro en el método de expresión. Utilizar las normas de ortografía, puntuación...

7.2. Máximas en el trato de clientes en hostelería

Sabías que...?

El comensal no depende del servicio, el servicio depende del cliente. El salario del trabajador lo paga la empresa, con el beneficio del restaurante, de las aportaciones y pagos a cuenta, por los servicios prestados, que realizan los clientes.

Sin comensales, la empresa deja de percibir ingresos, y deja de aportar la remuneración económica.

Quien gana una discusión con el comensal, pierde un cliente.

Cuando se discute con un cliente, se enrarece la relación con él, además, si con razón o sin ella se hiere su "ego", se consigue que el cliente se sienta molesto, y un cliente molesto se decantará por la opción más fácil, marcharse y cambiar de restaurante.

- El trabajo que desarrolla el personal de servicios, ante todo y sobre todo es satisfacer las necesidades gastronómicas del cliente.

El personal de servicios debe dar respuesta a la demanda del cliente, de la manera más adecuada en todos los sentidos para que el comensal quede contento y decida volver en ocasiones sucesivas.

- El cliente es una persona, no es un dato, ni un número.

Los comensales tienen sus propias ideas, pensamientos y sentimientos; tienen criterio y personalidad, y cuando uno decide escoger nuestros servicios, y se le presta un correcto y personalizado servicio, si está dentro de sus expectativas, el comensal volverá y se convertirá en nuestro cliente.

- "Vale quien sirve, sirve quien vale"

Esta frase engloba la idea fundamental en hostelería, respecto a los servicios y la atención al cliente.

Nunca confundir servicio con servilismo, no se conceden las demandas del cliente sin límites, el personal de servicios debe ser servicial, no servil.

Sabías que...?

Las personas que trabajan con el cliente y de cara al público, deben hacer honor a su nombre con mayúsculas, y ser auténticos "PROFESIONALES".

8. Aplicación de modalidades sencillas de facturación y cobro

El proceso de facturación podría definirse como aquel sistema administrativo que permite al restaurante, por un lado, elaborar las facturas destinadas a los clientes, y, por otro, realizar el control de la producción diaria del establecimiento.

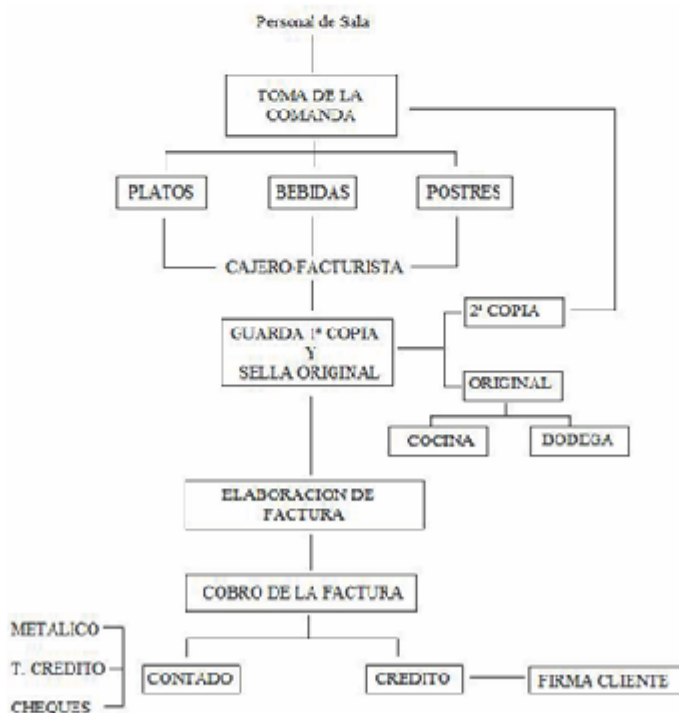
Las funciones específicas del facturista son:

- Sellar el original de las comandas y guardar la primera copia.
- Elaborar la factura al cliente.
- Cobrar las facturas a los clientes.
- Confeccionar la caja del día.
- Elaborar los distintos informes fijados por la dirección del establecimiento.

Los documentos que intervienen directamente en el proceso de facturación son:

- La comanda.
- La factura.

Diagrama del proceso de facturación:



8.1. Documentos que intervienen

La facturación comienza con la toma de la comanda por parte del personal de sala. Es de vital importancia que se realice correctamente, ya que es el soporte básico que servirá para elaborar la factura.

La comanda está compuesta por el original y dos copias, en la que deberán aparecer los siguientes conceptos:

- El número de mesa.
- El número de personas.
- El número de habitación (si se trata de un cliente alojado en el hotel).
- La fecha.
- La firma de la persona que la confecciona.

Cuando el Maître ha tomado nota de la comanda, esta tendrá el siguiente recorrido:

1. El jefe de sector lleva el original y la primera copia a facturación.
2. En facturación el original será sellado y entregado al departamento encargado de servir los productos demandados (cocina, bodega...).

Ningún departamento entregará ningún producto si el original de la factura no está sellado por facturación. Así, se pueden controlar que todos los géneros entregados han sido cargados en la factura del cliente.

3. La primera copia permanece en facturación y a partir de esta, el facturista elabora las facturas de los comensales y los documentos que la dirección del establecimiento precise.
4. La segunda copia permanece en poder del jefe de sector/rango para realizar el servicio.

La factura es el documento que el establecimiento entrega al comensal para justificar el pago de los servicios consumidos en el restaurante. Aunque existen muchos formatos para realizar las facturas, en todos debe aparecer:

- Datos del restaurante: nombre, dirección, teléfono, código de identificación fiscal (CIF) y categoría del establecimiento.
- Número de la factura.
- Datos del cliente: nombre, número de consumidores, número de mesa y fecha.
- Descripción de los géneros consumidos, especificando la cantidad y el precio unitario de cada uno de ellos.

- Subtotal o suma del importe de todos los servicios.
- IVA, puede o no estar incluido en los precios que nos fijan en la carta, pero el establecimiento tiene que hacer constar claramente en la factura el IVA que, generalmente, en este tipo de establecimientos suele ser el 7%.
- Total factura: se obtiene con la suma del subtotal más el IVA correspondiente, o bien, mediante la suma de los servicios consumidos, si es que ya va incluido el IVA.

Cuando el facturista elabora una factura, se parte de la 1.^a copia de la comanda que le entrega el personal de sala, en la que deben aparecer todos y cada uno de los servicios consumidos por el cliente.

Las facturas, como las comandas, se pueden realizar manualmente, o mecanizadas, esta última modalidad es la más utilizada actualmente, y se preparan a través de programas informáticos, ya que esta manera de elaborar comandas y facturas permite:

- Tener mayor fiabilidad en todos los cálculos matemáticos del proceso, eliminando errores humanos.
- Posibilitar la realización de correcciones, o modificaciones en los documentos, mejorando la presentación al cliente en estos formatos.
- Facilitar la elaboración de todo tipo de informes y resúmenes de producción, que vienen integrados en el programa informático, liberando al personal de un costoso trabajo administrativo.
- Simplificar el proceso administrativo de control de economatos, consumos de los distintos departamentos...

8.2. Sistemas de cobro. Contado y crédito

Una vez que el cliente solicita la factura, el facturista la cierra, pasándole la factura al personal de sala, que serán los encargados de entregar la factura al cliente para poder ser cobrada.

El cliente tiene dos formas básicas de abonar el importe de la factura:

- **Contado:** el cliente paga en efectivo, ya sea en metálico, divisas, tarjeta de débito o crédito, o cualquier otro medio que acepte el restaurante.

Una vez que el cliente efectúa el pago, se le entrega el original de la factura como justificante del pago.

En este punto hay que aclarar que no todos los establecimientos consideran determinados medios de pago como "crédito", como en el caso de las tarjetas de crédito.

- **Crédito:** es el caso en que el cliente no abona la factura, sino que la firma. El crédito se produce básicamente en tres situaciones:
 - * Cuando el cliente tiene crédito personal en el restaurante, bien a nivel particular o a nivel de empresa.
 - * Cuando el cliente acude al restaurante con un bono, sea facilitado por una agencia o no, que cubre el pago de la factura de los servicios consumidos.
 - * Si se trata de un establecimiento hotelero en el que el cliente permanece alojado en él. La factura de restaurante o bar debe pasarse a facturación del hotel para que sea anotado en la factura general del cliente.

En cualquiera de los casos, la factura original no se le entrega al cliente, ya que sirve como justificante para cobrar los servicios prestados en el momento oportuno.

ACTIVIDADES

I. Actividad. Responde a las siguientes cuestiones:

1. En el concepto de restaurantes se comprenden cuantos establecimientos, cualquiera que sea su denominación, que:

- a) Sirvan al público, gratuitamente, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local.
- b) Sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en donde ellos quieran.
- c) Sirvan al público, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local.
- d) Sirvan al sector privado, mediante precio, comidas y bebidas, para ser consumidas en el mismo local.

2. Los restaurantes cuidarán especialmente la calidad y limpieza de sus servicios, de acuerdo con su categoría, debiendo esmerarse sobre todo:

- a) Utilizando alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación en la preparación de las comidas y bebidas.
- b) Utilizando maquinaria grande, y utensilios pequeños.
- c) Utilizando uniformes creativos para que la comida que realizan sea creativa.
- d) Utilizando alimentos e ingredientes a punto de estropearse en la preparación de alimentos y bebidas, para no tener que tirar nunca nada.

3. El jefe de rango es el encargado de:

- a) Proteger a los clientes en su rango (un rango lo forman 3 o 4 mesas) contra las picaduras de los alimentos vivos que puedan escaparse de la cocina.
- b) Servicio de las mesas de su rango (un rango suele estar formado por 3 o 4 mesas), servir al cliente y atender en caso de que no puedan hacerlo sus superiores inmediatos.

- c) Servicio de las mesas de todos los rangos (un rango suele estar formado por 3 o 4 mesas), servir al cocinero y atender en caso de que no puedan hacerlo sus superiores inmediatos.
- d) Servicio de las mesas de su rango (un rango suele estar formado por 20 o 30 mesas), servir al cliente y atender antes de que lo hagan sus superiores inmediatos.

4. El jefe de rango cuidará de que:

- a) El rango que se le ha otorgado esté siempre en orden, colaborando también con los compañeros en sus rangos, cuando sea necesario y se lo permita su propio trabajo.
- b) El sector que se le ha otorgado esté siempre en orden, colaborando también con los compañeros en sus rangos, cuando sea necesario y se lo permita su propio trabajo.
- c) El rango que se le ha otorgado este siempre en orden, nunca colaborando con los compañeros en sus rangos, no será necesario y no se lo permitirá su propio trabajo.
- d) El comedor al que está al mando, esté siempre en orden, colaborando también con los compañeros en sus rangos, cuando sea necesario y se lo permita su propio trabajo

II. Actividad. Señala si son verdaderas o falsas las siguientes cuestiones:

- a) El Maestro Sala, máximo responsable del funcionamiento del Restaurante tiene a su mando a todo el personal que forma esta brigada:

verdadera falsa

- b) El jefe de sector es el encargado de vinos, licores y demás bebidas. Debe ser experto en la conservación, cata, maridaje (adecuación entre bebidas y alimentos) y servicio del vino:

verdadera falsa

- c) El segundo Maitre tiene como principal función la de colaborar con el Maitre y sustituirle en las tareas propias del mismo:

verdadera falsa

- d) El Sumiller es subordinado al camarero o jefe de rango, se encargará de transportar los servicios solicitados por el cliente, de la cocina, bodega o economato al comedor:

verdadera falsa

III. Actividad. Define brevemente las características (al menos 6) que tienen en común todos los restaurantes.

CAPÍTULO

2

Realización de tareas posteriores al servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas

Contenidos

- ◆ Introducción
- ◆ Tipos y modalidades de postservicio
- ◆ Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad

1. Introducción

Existen diferentes formas de realizar el servicio solicitado y el postservicio se hará en función del servicio realizado, que generalmente irá en consonancia con las características de cada manjar, con el número de comensales y con la categoría del restaurante.

2. Tipos y modalidades de postservicio

Como normas generales de servicio y desbarase tenemos:

1. Servicio por la izquierda:

- Servicio de fuente a plato: la fuente se sostiene con la mano izquierda sobre el lito y en la mano derecha la pinza o equivalente.
- Servicio de pan: el pan se sirve y se desbarasa con plato por la izquierda. Ofrecer el pan siempre sobre un plato o cesta especial. Nunca tocarlo con las manos, procurando ofrecerlo por iniciativa propia sin esperar a que el comensal lo solicite.
- Presentación de piezas: todas las piezas a trinchar, desespinar, o platos que se sirvan en el gueridón o mesa auxiliar, serán presentados por la izquierda al comensal.

- Servicio de ensaladas: el plato de ensaladas como guarnición, se pone a la izquierda del cliente, adelantando un poco el plato de pan y acompañado de tenedor de postre.

2. Servicio por la derecha:

- Todos los platos servidos en las mesas auxiliares, o que vengan emplatados de cocina, se sirven por la derecha.
- Desbarasar: (recogida de platos y otros) por la derecha, a excepción del plato de pan y el de ensalada de guarnición, que se realiza por la izquierda.
- Marcar platos o cubiertos: por la derecha, pero en el caso de los cubiertos, se emplea el lugar que corresponda, sin molestar al comensal cruzando brazos delante de él.
- Servicio de toda clase de bebidas: incluidos cafés e infusiones.
- Los menús y cartas: se entregan abiertos y por la derecha. En el caso de tener que entregarle cualquier cosa al cliente (tarjeta, mensaje, aviso...) usar un plato o bandeja y siempre por la derecha del mismo, siempre bocabajo.
- Para ciertos alimentos el comensal puede usar los dedos (almejas, mejillones, gambas, espárragos, muslos de pollo, pequeñas chuletas...); cuando esto suceda, al lado del plato del cliente se pondrá un pequeño bol o lavamanos, con agua tibia y una rodajita de limón, sobre platito y servilleta, retirándose este al mismo tiempo que los platos. También se usan en este caso toallitas perfumadas.



3. Cubiertos:

- Nunca aproximarse a la mesa del cliente con cubiertos en las manos, utilizar un plato con muletilla. No sacar los cubiertos del office con las manos, hacerlo siempre sobre plato, bandeja o cuando menos sobre paño.

- En el caso de que en una mesa haya niños, procurar ponerles cubiertos de postre.
- Cuando un cubierto cae al suelo, se considera sucio, y por consiguiente, se cambiará inmediatamente, poniendo el cubierto limpio antes de recoger el que está en el suelo, o bien dejando el del suelo en lugar bien visible para que no ofrezca duda.
- Evitar en lo posible el choque desagradable de platos, cubiertos y cristalería en el restaurante.

4. **Vajilla-loza:**

- Todo cliente que se sienta a la mesa se enfrenta a dos platos, uno frente al lugar que ocupa, que suele ser el trincherero, aunque en algunos casos se tiene costumbre de emplear uno especial que sirve de soporte o peana para todos los platos que vaya necesitando el cliente a lo largo de la comida, quitando el plato de presentación o peana a la hora del café; el otro plato a la izquierda y un poco adelantado, el de pan, que se empleará también como soporte del cuchillo de mantequilla.
- Los anagramas de los platos deberán estar orientados hacia el cliente.
- Todos los alimentos calientes, en general, se sirven en platos calientes, y los fríos en platos fríos. Como excepción, indicar el "soufflé" o "tortilla sorpresa", que parecen calientes, puesto que salen del horno o salamandra y se flambean en presencia del cliente, pero se sirven en plato frío porque llevan helado.
- Hay que hacer coincidir la llegada de un plato con el fin del anterior, no hacer esperar al cliente, ni al manjar.
- No llenar demasiado los platos.
- Las fuentes deben salir tapadas con campanas, excepto las que llevan alimentos fríos o fritos (los fritos se ablandan)
- Las legumbres y soperas se tapan con su correspondiente tapadera y ninguno de estos platos que salen tapados se destapan delante del cliente (con esto se quiere decir, muy próximo). Las campanas, tapaderas... se pondrán siempre bocarriba para evitar que puedan absorber alguna partícula de la mesa y que luego al tapar caiga en la fuente o sopera.
- Evitar dejar platos en una mesa de las que se vayan a utilizar para el montaje sino llevarlos al sitio correspondiente, así como cualquier material.
- No utilizar para desbarasar otra mesa, otra que esté libre, podrá ser ocupada en cualquier momento.

- Para trinchar, desespinar, racionar... emplearemos platos y tablas, evitando hacerlo en las fuentes, ya que se rayan.
- Todas las piezas a trinchar o platos que se sirvan en la mesa auxiliar se deben presentar primero al comensal, por la izquierda y cliente a cliente.
- Con carnes rojas, debemos ofrecer mostazas, sirviéndolas con cucharilla adecuada, o bien, con un pequeño cuchillo y poniéndolas sobre la parte superior derecha del plato, sirviéndolas por la derecha.

5. Cristalería:

- Nunca poner los dedos dentro para retirar la cristalería, se recoge por la parte inferior, colocándola a continuación sobre bandeja.
- Las copas de vino no se desbarasan hasta que el cliente esté tomando café y licores, las de agua permanecerán en la mesa hasta que los clientes abandonen el restaurante.



6. Montaje y desbarasado:

- Una mesa se empieza a servir cuando se haya servido el pan, la mantequilla, las bebidas correspondientes y esté correctamente marcada.
- Orden de servicio: empezar a servir de más edad a menos, primero las damas.
- Entre el ultimo plato y el postre y antes de servir este (pero nunca antes de que se haya tomado la comanda de postres) hay que quitar el salero, convoy, pan... y se desmiga la mesa, procurando que no queden restos de alimentos en el mantel.

- Solo se deja la mantequilla y el pan, si el cliente ha solicitado queso de postre.
- No empezar a desbarasar sin que hayan terminado todos los comensales.
- El vino se da a catar al anfitrión o persona de mayor rango, pasando a continuación a servir a los demás comensales y quedando el anfitrión el último para rellenar su copa.

7. Desbarasado y transporte de material sucio:

- Cuando se efectúa la recogida de material sucio, hay que intentar hacer el menor ruido posible; los platos sucios se apilan y se llevan al fregadero en grupos de ocho o diez, y nunca sobre fuentes o bandejas.
- Para retirar los platos sucios de la mesa se procederá de la siguiente manera:
 - * Tomar por la derecha del comensal, el plato con los cubiertos sobre él, pasándolo a la mano izquierda, sosteniendo este con el dedo pulgar e índice, quedando los restantes libres. El mango del tenedor se sujeta con el dedo pulgar, y el cuchillo se entrecruza por debajo de este, de manera que la hoja queda debajo del mango del tenedor.
 - * Tomar el segundo plato con la mano derecha y posamos sobre la muñeca y los dedos meñique, anular y corazón, pasando el cuchillo al plato inferior, y si quedasen restos de comida, con ayuda del tenedor se pasarán al plato inferior, finalmente colocar el tenedor como en el modo anterior, aunque sin sujetarlo con los dedos. Esta operación se realiza sucesivamente con todos los platos que hubiere que desbarasar.
 - * En el caso de desbarasar un servicio de sopa o crema, se procederá del mismo modo, pero recogiendo de la mesa los dos platos (sopero y trincherero), como si se tratase de uno solo.

2.1. Recogida del servicio

La recogida de los elementos del comedor se realiza después de que los clientes abandonen la mesa, no se hace en todos los casos de la misma forma, depende de si la mesa permanece limpia o ha sido utilizada; por lo que se debe observar cada caso de forma diferenciada:

1. Desmontar una mesa que no ha sido usada:

- Se retiran las servilletas y platos base, las servilletas generalmente se encontrarán sobre este plato, así pues, se irán tomando los platos sucesivamente, y dejando las servilletas sobre uno que se

sujeta con la mano izquierda, y apilando el resto de los platos sobre el antebrazo, como si desbarasamos platos. Todo el material se lleva al office, y las servilletas al aparador, o lencería.

- La recogida de cubiertos se realiza dando la vuelta a la mesa, hacia la derecha y tomándolos por el mango, se depositan en un plato con muletilla o servilleta, y se llevan al aparador, donde se colocarán en los cajones correspondientes.
- La recogida de los platos de pan se hará tomando el plato con la derecha y apilándolos sobre la izquierda, y se llevan al office.
- La recogida de la cristalería se realiza tomando las copas o vasos por la base, y siempre colocándolos sobre bandeja con cubre, bocabajo, transportándolos a su lugar de origen.
- El petit menaje se retira colocando los distintos elementos que lo componen sobre una bandeja, o plato llano si el número y el volumen de los objetos lo permite.
- Se retira y se dobla el mantel, pudiéndolo hacer de dos formas: en triángulo o del mismo modo que viene de lencería; se aconseja el modo de triángulo, que sirve de advertencia a los camareros que realicen el montaje para el servicio siguiente, de que ese mantel ya ha sido utilizado, aunque limpio, puede tener alguna marca de los elementos que han sido dispuestos encima de él. Las dos formas de hacerlo son:

- * En forma corriente o triángulo: con la mano derecha se toma el dobléz principal, casi al borde del mismo; con la mano izquierda se toma el mismo dobléz, pero a la altura del centro del mantel; se levantan ambas manos, moviéndolas hacia la izquierda, hasta que el lado izquierdo del mantel aparezca sobre la mesa. Se lleva la mano derecha hacia el extremo izquierdo del mantel, tomándolo por el dobléz central de ese lado, se levanta y extendiéndolo sobre la mesa, se repasa por si algún pliegue no está correcto, se dobla en cuadro y después en triángulo.
- * Doblar como vino de lencería: esta operación se realiza entre dos personas, ya que hay que doblarlo a lo largo, según el tipo de mesa, dos veces. Se toma de un extremo y otro del pliegue central, se levanta; luego tomando cada una de las personas por las puntas del mantel, se dobla de nuevo respetando las marcas de la plancha. Se sigue doblando, siguiendo los pliegues hechos en lencería en el planchado.



2. **Recogida y transporte de material sucio:**

La norma a seguir será mirar el aparador, por si hay material sucio que retirar, siempre que se vaya a cocina u office. Procurando no hacer ruido al retirar el material. Del mismo modo recordar que, si el transporte de material se hace en bandeja, habrá que equilibrar pesos y volúmenes hacia la parte más cercana del antebrazo.

Otras normas a seguir serán:

- En los casos en que se hayan servido huevos, conviene pasarlos a un plato, y llevar la fuente rápidamente al fregadero, ya que la yema contiene azufre, y reacciona con la plata, produciendo manchas difíciles de eliminar.
- Tampoco se dejarán los cubiertos en platos o recipientes que contengan ácidos, como vinagre, limón, mostaza...
- Recogida de otros materiales: dada la diversidad existente, se recogerá según la ocasión, y normalmente empleando la bandeja.
- Las botellas vacías se toman por el cuello, y se llevarán al economato, pudiendo llevar cuatro en la mano izquierda y dos en la derecha.

3. **Desmontar una mesa después de un servicio:**

Las mesas deben recogerse y limpiarse rápidamente después de cada servicio, velando así por el buen aspecto del local; resulta muy desagradable contemplar restos sobre una mesa, que está sucia o desordenada.

La cantidad de elementos a retirar de una mesa depende de lo que se haya servido al final de la comida; se procederá con prontitud y se retirará cuanto antes y con orden el material, amoldándose a las características de la mesa.

Como norma general:

- Retirar el servicio de café, generalmente ocurrirá que el servicio de café e infusiones, quede encima de la mesa después de una comida. Se emplea una bandeja y se irán recogiendo en ella los platos apilados, las tazas agrupadas y las cucharillas reunidas a un lado, para ganar espacio en la bandeja.
- Recoger la cristalería; no quedarán demasiadas piezas en la mesa, pero estas se tomarán con la mano derecha y por la base de la copa, colocándolas sobre la bandeja.
- Recoger servilletas: se toman de una en una, cogiéndolas por un pico, apreciando así si queda algo entre sus pliegues; al mismo tiempo se agrupan de diez en diez, así se facilita el control y el recuento.
- Retirar complementos: los elementos del menaje que estén en la mesa se podrán retirar al mismo tiempo que los servicios de café. Aunque saleros, pimenteros y convoy no deberán estar ya en la mesa, quizás sí algún motivo decorativo.
- Retirar jarras, cubos, botellas...; estos elementos, si se ha realizado un correcto servicio, no estarán sobre la mesa del cliente, sino que estarán en el gueridón, o en el aparador. Se agruparán con otros en el aparador y se llevarán al office.
- Recoger los manteles: no existe una manera específica de recogerlos, lo más corriente es envolverlos sobre sí mismos, para evitar que los restos que quedan en él caigan al suelo. Aunque si la mesa ha sido desmigada en su momento, no tiene por qué existir restos de alimentos, lo que se debe hacer es reunir los manteles en grupos de diez.



4. Reposición de material en los aparadores:

En el comedor nunca debe faltar material para realizar el servicio, si se ha realizado bien los preparativos o mise en place. No hay que esperar haber agotado las existencias, ni por motivos de urgencia, alterar las normas para el transporte de material.

- Reposición de cubertería.
- Reposición de vajilla.

- Reposición de lencería; se realiza generalmente después de cada servicio, con vales adecuados, proveyendo las necesidades del siguiente servicio.
- Cristalería.
- Reposición de otros elementos: se transportan atendiendo a su naturaleza.

5. Preparación de la sala para el siguiente servicio:

La mayoría de las tareas las realizan los ayudantes, dirigidos por un camarero o el Maestro Sala.

Estas tareas se resumen en:

- Repasar las sillas: limpiarlas y colocarlas.
- Repasar el suelo: se barrerá o aspirará.
- Quitar y poner manteles; se retiran los manteles usados y se colocan los limpios.
- Poner cubremanteles si se precisa.
- Colocar la vajilla, se repasa y se coloca en el lugar correspondiente.
- Colocar la cristalería: se repasa y se coloca bocabajo, en el lugar correspondiente, repasando de nuevo antes del servicio.
- Cubertería: se repasa y se coloca en los lugares de costumbre.
- Repaso de complementos: se limpian, se rellenan y se colocan en el lugar adecuado.
- Revisar las mesas ya montadas: una vez colocado todo el material, se revisa la correcta distribución en las mesas, aparadores...

3. Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipo y modalidad

Como operaciones de postservicio se incluye la recogida de material, el remontado de comedor para el siguiente servicio; pero también en este apartado veremos el servicio de cafés e infusiones y el servicio de licores, que se incluyen en el postservicio.

3.1. Servicio de café e infusiones

Definición: Se denomina infusión, a la bebida resultante de extraer de determinadas sustancias orgánicas de origen vegetal, las partes solubles en agua. Pudiéndose obtener de dos formas:

- Mediante la maceración fría o infusión fría: este método se utiliza principalmente para aquellas sustancias que no resisten al calor y

se dañan con las altas temperaturas. No se suele utilizar en la elaboración de las infusiones clásicas que se consumen en los restaurantes.

- Infusión (propiamente dicha): se introduce la sustancia en agua a punto de ebullición, se deja reposar durante unos instantes. Este método es el clásico para la elaboración de infusiones en el restaurante.

Las infusiones en general, especialmente el café y el té, son consumidas por la humanidad desde hace varios siglos, más de mil años.

Sin duda, actualmente, el café y el té, son bebidas muy populares de consumo habitual en la mayoría de los países del mundo.

- Elaboración y servicio del café: para poder elaborar un perfecto café, se tendrán en cuenta la calidad del grano, eligiéndose siempre la mejor dentro de las posibilidades del restaurante; el tueste y la mezcla, el tueste debe ser reciente, ya que con el tiempo, se pierde el aroma propio del café, y la mezcla dependerá del gusto del cliente, generalmente se utiliza la mezcla de 90% natural y 10% torrefacto, prescindiendo del torrefacto en algunos países.

Se tendrá en cuenta el punto de molido, se molerá el café según necesidades del restaurante, moliéndolo no muy fino (ya que no permite pasar el agua), ni muy grueso (pasa el agua demasiado rápido y no se impregna del aroma, sabor y color del café).

La dosis no será inferior a 5 gramos, con dosis menores el café saldrá aguado, ni superior a 8 gramos, mayor cantidad no aporta calidad al café y solo supone un desperdicio.

La cafetera del restaurante siempre estará a punto de presión y de temperatura.

El agua para la elaboración del café debe ser no calcárea, y se utilizará a una temperatura entre 90 y 95 °C; es muy importante que el agua sea de buena calidad para que no aporte al café sabores extraños, el agua tiene una gran influencia en el resultado final de esta infusión.

Recuerda que...

Una vez realizado el café, se realizará un correcto servicio, para poder denominar a la elaboración como "un buen café".

El servicio se realizará en la taza o vaso adecuado para cada elaboración (taza de moka, de desayuno, vaso de café brulé...), sobre platillo, acompañado de cucharilla, dosis de azúcar y si el servicio se realiza en mesa, este conjunto (taza, plato, cucharilla...) irá sobre plato de postre con servilleta o blonda.



- Elaboración y servicio de infusiones: como infusiones las más demandadas suelen ser el té, manzanilla, poleo... (se pueden realizar infusiones con cualquier hierba aromática), y se realiza mezclando las hojas o las flores secas de algunas plantas con agua caliente.

Las hojas o flores las podemos encontrar en el mercado, bien en monodosis, en bolsitas, en cuyo caso se llenará previamente la tetera y posteriormente se colocará la bolsita de infusión, ya que de lo contrario la presión del agua podría romper la bolsa; o incluso algunas de ellas se pueden encontrar en estado silvestre, en este caso atender a la frescura de la infusión, ya que con el paso del tiempo la hierba puede secarse en exceso y perder gran parte del aroma y sabor.

El servicio se realiza en taza de infusión o desayuno, plato adecuado a la taza, cucharilla y dosis de azúcar, sirviendo la infusión aparte en una tetera, o jarrita de infusión, a temperatura de ebullición.

En todos los casos el servicio se realizará en el recipiente indicado, sobre platillo al efecto (moka, infusión, café con leche...), colocando el anagrama o escudo (si lo tiene) hacia el cliente, quedando así en la parte inferior, y el asa a la parte derecha del comensal. La cucharilla se coloca a la derecha y la dosis de azúcar en la parte inferior del plato, por delante de la taza.

Sabías que...?

Todas las infusiones se sirven por la derecha del cliente, como todas las bebidas, y en el caso de realizar el servicio en mesa (restaurante) se coloca debajo del platillo correspondiente, el plato de postre con servilleta o blonda.

3.2. Servicio de licores

Consideramos licores a toda bebida espirituosa o líquido apto para el consumo elaborado con alcohol de uso alimentario.

Esta definición incluye a casi todas las bebidas, por lo que se suelen clasificar en función del origen del alcohol, o a los métodos de elaboración, con lo que dividimos las bebidas espirituosas en cuatro grupos básicos:

- Aguardientes compuestos.
- Licores.
- Anises.
- Aperitivos y amargos no vínicos.

Los licores habitualmente se sirven en copa de licor y se pueden consumir a temperatura ambiente, con hielo, fríos o bien servidos sobre una pequeña copa que se introduce dentro de un recipiente con hielo pilé... a petición del cliente.

Los anises y aguardientes se sirven en copa de balón, solos o con hielo, aunque algunos anises, como los franceses (pernod), se sirven acompañados de una jarrita de agua fría para rebajarlos.

Algunos aguardientes se sirven en vaso on the rock, acompañados o no de hielo, al gusto del cliente.

Recuerda que...

El servicio ha de ser impecable, y se ha de realizar con agilidad y rapidez, ya que en bebidas con hielo, por ejemplo, tienden a aguarse con el transcurso del tiempo, dando como resultado una presentación inadecuada.



Para el servicio de licores en el restaurante se utiliza el carro de licores, que va provisto con las botellas, recipientes adecuados al servicio, cubeta con hielo, pinzas, decoraciones o complementos para las bebidas como guindas, naranja, limón... y el calentacopas, para el servicio de armañac o coñac. Siempre se tendrán en cuenta el gusto de los comensales, además de lo siguiente:

- Si la bebida se sirve directamente de la botella, se muestra la etiqueta al comensal, para que este confirme el producto que se le va a servir.
- Los brandis, coñac, armañac, calvados... se sirven en copa de coñac (balón) o copa napoleón, que es un poquito más pequeña, utilizando el calentacopas o calentando la copa con las manos, la copa tendrá la temperatura adecuada para realizar el servicio.
- La ginebra se suele tomar fría y sola o con hielo en vaso *on the rock*, pero si se combina con otras bebidas, se servirá en vaso de combinación con rodaja de limón.
- La vodka y el ron se suelen tomar fríos y solos, o en combinación con otras bebidas, si se trata de la vodka se puede servir muy fría en copita de licor, mientras que el ron, suele tomarse combinado o si se trata del ron oscuro se toma en vaso *on the rock*.
- El whisky se toma solo o con hielo y agua, sirviéndose en cualquiera de estos casos en vaso *on the rock*, y si es con agua, se acompañara con una jarrita de agua para que el cliente se sirva a su gusto; si el whisky se toma combinado se sirve en vaso de combinación.
- Otros aguardientes demandados en el restaurante para la sobremesa suelen ser el *kirsch*, *grappa*, *sake*, tequila..., que se suelen servir en copita de licor o vasito de chupito.

Es importante conocer todos los productos de los que el restaurante dispone, para atender de manera eficaz al comensal, conociendo marcas, características, aplicaciones y elaboraciones, así como las técnicas de servicio adecuadas a cada producto.

ACTIVIDADES

I. Actividad. Responder a las siguientes cuestiones:

- 1. La presentación de piezas: todas las piezas a trinchar, desespinar, o platos que se sirvan en el gueridón o mesa auxiliar, serán presentados:**
 - a) Por la izquierda al comensal.
 - b) Por la derecha del comensal.
 - c) Indiferentemente por la izquierda o la derecha del comensal.
 - d) Y el cliente se levantará a por ellos.

- 2. Los menús y cartas: se entregan abiertos y por la derecha. En el caso de tener que entregarle cualquier cosa al cliente (tarjeta, mensaje, aviso...) usar:**
 - a) Un plato o bandeja y siempre por la derecha del mismo, siempre bocabajo.
 - b) Un plato con blonda, siempre por la derecha del mismo y boca-riba.
 - c) Una bandeja con cubre, para evitar resbalos, y siempre por la izquierda.
 - d) Un entrega-notas, siempre por la izquierda y siempre bocabajo.

- 3. Las copas de vino no se desbarasan hasta que el cliente esté tomando café y licores y las de agua:**
 - a) Se recogerán una vez servidos los licores.
 - b) Permanecerán en la mesa hasta que el cliente solicite su recogida.
 - c) Se recogerán después del postre, pues el cliente no las volverá a necesitar.
 - d) Permanecerán en la mesa hasta que los clientes abandonen el restaurante.

4. La recogida de los elementos del comedor se realiza después de que los clientes abandonen la mesa pero no se hace en todos los casos de la misma forma, depende de si:

- a) Los comensales han tomado vino.
- b) La mesa permanece limpia o ha sido utilizada.
- c) La mesa mantiene el servicio de café y licores o no.
- d) La mesa permanece ocupada o no por los comensales.

II. Actividad. Señala si son verdaderas o falsas las siguientes cuestiones:

- a) Cuando una mesa no ha sido usada, se retiran las servilletas y platos base, las servilletas generalmente se encontrarán sobre este plato, así pues, se irán tomando los platos sucesivamente, y dejando las servilletas sobre uno que se sujeta con la mano izquierda, y apilando el resto de los platos sobre el antebrazo, como si desbarasásemos platos:

verdadera falsa

- b) La norma a seguir será mirar el aparador, por si hay material sucio que retirar, siempre que se vaya a cocina u office, y procurando hacer el máximo ruido al retirar el material:

verdadera falsa

- c) Las mesas deben recogerse y limpiarse rápidamente después de cada servicio, velando así por el buen aspecto del local; resulta muy desagradable contemplar restos sobre una mesa, que está sucia o desordenada:

verdadera falsa

- d) En la recogida de los manteles: no existe una manera específica de recogerlos, lo más corriente es envolverlos sobre sí mismos, para evitar que los restos que quedan en él caigan al suelo, aunque si la mesa ha sido desmigada en su momento, no tiene por qué existir restos de alimentos, lo que se debe hacer es reunir los manteles en grupos de diez:

verdadera falsa

III. Actividad. Define brevemente el servicio de licores en el restaurante.

CAPÍTULO

3

Participación en la mejora de la calidad

Contenidos

- ◆ Introducción
- ◆ Aseguramiento de la calidad
- ◆ Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos

1. Introducción

En la actualidad, la calidad como se entiende es de reciente aparición; el concepto ha evolucionado en su significado, tras el paso de los años; la primera definición de la palabra es “un trabajo bien hecho”, se inspecciona el trabajo mediante un control de calidad, posteriormente, a inicios del siglo XX, se pasa de un control a posteriori a un control del proceso, y por último, a finales de los setenta se impone el concepto de calidad total, por el que la gestión de calidad es un estilo de dirección empresarial.

La calidad total no es un aspecto técnico propio de los especialistas en calidad, sino una dirección empresarial basada en un enfoque humano de la calidad.

El concepto de calidad siempre ha ido ligado a fábricas, industrias, productos, hasta que en los años ochenta se empiezan a adaptar y aplicar técnicas de calidad total al sector servicios, basadas en la satisfacción total del cliente como fin de la actividad empresarial.

Recuerda que...

En el restaurante la calidad es fundamental, los profesionales deben conocer las técnicas de conservación, manipulación y tratamiento de los alimentos, el trabajo de los empleados junto con la calidad del producto, favorecen que la calidad del producto final satisfaga adecuadamente a la clientela.



2. Aseguramiento de la calidad

Existen diferentes definiciones para aclarar la calidad de servicios, muchos autores consideran que es la diferencia entre los servicios esperados por el comensal antes de su prestación y los que realmente percibe. Por otra parte, la calidad se conoce como suministrar bienes y servicios que satisfagan totalmente las necesidades de la clientela.

La calidad de los servicios tienen las siguientes particularidades:

- La calidad en el servicio la definen los clientes; el restaurante debe ser consciente de sus necesidades y mejorar las técnicas de gestión de calidad para satisfacerlas al máximo.
- En ocasiones, se confunde el concepto de calidad con el lujo, cualquier establecimiento de hostelería, sin tener en cuenta la categoría de este, debe ofrecer tanta calidad o más que un restaurante de lujo, y satisfacer plenamente las necesidades y expectativas que el cliente traía.
- La calidad es variable, no es universal, las expectativas y necesidades de un cliente a otro varían.
- No solo se han de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, también hay que tener en cuenta las de los trabajadores, ya que en hostelería, más concretamente en el restaurante, hay gran interacción entre los comensales y los trabajadores del restaurante.
- Toda política de calidad debe ser entendida y aplicada por todo el personal del restaurante, no solo por la dirección del establecimiento.
- Alcanzar la calidad del establecimiento, es un proceso continuo, que con el transcurso del tiempo, hará que se note en la economía del negocio.



La organización Internacional de Normalización, conocida como ISO, y en concreto, las Normas UNE-EN-ISO 9001/2/3, definen los sistemas de calidad como “la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad”. Es decir, un sistema de calidad es una garantía de que el servicio que se va a prestar, se hará correctamente, por medio de una forma de hacer previamente fijada, que recoja sus métodos y procesos de trabajo para lograr la satisfacción total de las necesidades de la clientela.

No hay una única manera de aplicar el sistema de calidad en todos los servicios de restauración, pero sí que existen unos pasos a seguir, que son comunes a todos los establecimientos:

1. Se realizará un estudio sobre el posible mercado, es decir, quienes serán nuestros clientes; este estudio se realiza para poder posteriormente enfocar nuestra oferta, ya que no es lo mismo una clientela de avanzada edad, que una de mediana edad o una juvenil.
2. Determinado el tipo de clientela que tendrá el negocio, se estudiarán las necesidades de este público, analizando sus expectativas, aspectos físicos y materiales (cantidad de comida, limpieza, accesos...).
3. Se establecerán una serie de normas de calidad para cada una de las etapas del servicio, conociendo ya las expectativas del comensal, se diseña la secuencia de la prestación del servicio, es decir, la manera de actuar sobre equipos e instalaciones, ambiente agradable, resolución de incidencias, higiene y limpieza, presentación de los géneros, rapidez del servicio, profesionalidad, horarios...
4. Se prestará el servicio siguiendo las normas y las etapas que se han establecido, siempre se tendrán en cuenta las opiniones de la brigada de restaurante, ya que elaborar una norma en la teoría, a veces no es adecuada en la práctica.
5. Los empleados se formarán en la ejecución del trabajo con respecto a las normas de calidad del restaurante.
6. Aplicación de las normas en la jornada laboral, mientras se hace la prestación del servicio.

7. Realizar una evaluación y control de los resultados, teniendo en cuenta la satisfacción de la clientela y si hubiera habido incidencias en el servicio.
8. Mejorar la calidad continuamente en el tiempo y cada día. Esto se consigue mejorando los controles y elevando los estándares.

El sistema de certificaciones, a petición del restaurante que desea la certificación de sus productos, servicios o procesos, seguirá un proceso a la hora de otorgar las certificaciones:

- Primera fase de asesoramiento y formación, el restaurante que quiere ser distinguido con la certificación tiene que cumplir unos parámetros previos después de una formación y reestructuración de las prestaciones ofrecidas.
- Luego se pasa una auditoría que verifica que se cumplen o no los parámetros propuestos.
- Si se han pasado los dos puntos primeros llega la certificación por una duración determinada (suelen ser dos años); para renovar el sello de calidad hay que someter al establecimiento a nuevas auditorías, puesto que la calidad se entiende como un proceso de mejora continua.

El restaurante adecuará las instalaciones, el personal, procedimientos e imagen, y todo lo necesario para pasar la inspección y comprobar que el restaurante cumple y supera las normas de calidad fijadas.

Sabías que...?

Para conseguir la certificación de calidad, existen diferentes sistemas de calidad que otorga al establecimiento un distintivo de calidad en el mercado.

Por ejemplo, las normas del Instituto para la Calidad en la Restauración Española, la marca Internacional Tourist Quality (ITQ), la marca Q de calidad Turística Española, las normas ISO 9000 y 9004-2 para servicios con la certificación de AENOR (las empresas de la cadena hotelera Sol-Meliá)...

Estas certificaciones son muy bien aceptadas por la clientela, llegando a tener tanta importancia o más que las estrellas de un hotel, o los tenedores de un restaurante, ya que estas categorías están obsoletas, las leyes que regulan las categorías de los establecimientos provienen del año 1965.

El fin de los sellos de calidad es que se divulguen entre la clientela, y esta termine fidelizándose; estas certificaciones son muy exigentes y se han convertido en un referente de calidad, no solo a través de los servicios prestados, sino también con el asesoramiento y la formación en sistemas de gestión de calidad del establecimiento.

3. Actividades de prevención y control de los insumos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos

La seguridad e higiene en el trabajo es un aspecto muy importante en cualquier actividad empresarial, y más trascendente es aun en el campo de la hostelería y más concretamente en el restaurante, debido a los siguientes factores:

- En el restaurante cualquier accidente o eventualidad repercute tanto sobre el cliente como sobre el trabajador.
- El servicio de alimentos y bebidas conlleva riesgos de intoxicación alimentaria, que a diferencia de la cocina doméstica, repercute sobre grandes colectivos.
- Las empresas de restauración se dirigen al público en general, por lo que la masificación de personas en estos locales es bastante frecuente, por lo tanto, los efectos de cualquier accidente se multiplican.
- La maquinaria, equipos y utensilios de los que se rodea un profesional en su jornada laboral pueden ser peligrosos y conllevan considerables riesgos para el trabajador, como inhalación de gases, cortes, quemaduras...

Por todo esto, los locales, maquinarias, útiles y profesionales deben superar las normativas de los certificados de calidad, que son:

- **Instalaciones y locales:**

Las condiciones higiénicas-sanitarias y de seguridad de los establecimientos repercuten en la clientela y en los trabajadores, por ello, se tendrá en cuenta:

- * Deben estar diferenciadas las zonas de comedor y manipulación de alimentos, y aisladas de otros ajenos a sus cometidos específicos.
- * Para evitar desplomes o riesgos de construcción, las construcciones de restauración deben ser construidas de manera firme y segura.
- * En las instalaciones del restaurante, tanto cocina como sala, los materiales empleados, el acondicionamiento o reparación de cara a evitar posibles intoxicaciones o contaminaciones, deberán poder limpiarse eficazmente y sin deterioro alguno. Por ejemplo, en cocina, el suelo será antideslizante, evitando así caídas, y de color claro, para que la suciedad se pueda ver con facilidad; en el caso de la sala o comedor, no hay obligatoriedades respecto a los materiales de construcción, solo que los suelos no deben ser barridos en seco, al poderse levantar polvo u otras materias contaminantes.

- * Si el restaurante se encuentra a una altura superior al suelo o dispone de varios niveles, las escaleras deben tener un mínimo 900 mm de ancho, una inclinación entre 20 y 45° y peldaños de una anchura mínima de 230 mm y altura entre 130 a 200 mm.
- * Los pasillos como mínimo deben tener entre 1200 mm si son principales y 1000 mm de ancho, si son secundarios.
- * Entre la cocina y la sala debe existir un perfecto aislamiento que impida el paso de ruidos; las puertas de unión han de ser batientes, con dos hojas de 800 mm de ancho, protección inferior de acero inoxidable para poder ser abiertas con el pie, y una ventana superior para ver si se acerca otro trabajador en el otro sentido.
- * Existen una serie de normativas contra incendios, como no poner radiadores cerca de las mesas, u otro tipo de mobiliario o cortinas, con el fin de evitar quemaduras a la clientela o riesgos de incendio por sobrecalentamiento de materiales inflamables.



– **Equipos, mobiliario y utillaje:**

Toda la maquinaria y utillaje del restaurante serán construidos de tal forma que se facilite la completa limpieza y desinfección de estos, no deben transmitir a los alimentos propiedades nocivas, ni cambiar características organolépticas. El utillaje de servicios debe estar fabricado con materiales de buena calidad y que no resulte peligrosa su composición (cristal mal vidriado, cobre, deficientes baños de plata...). Todo material defectuoso, desconchado, con grietas o ranuras, debe ser sustituido por nuevos útiles, ya que además de ser un posible riesgo de accidente, da muy mala imagen el restaurante.

Después de cada jornada de trabajo, o antes si es necesario, se procede a la limpieza y desinfección sistemática de todos los útiles empleados en el servicio y que hayan estado en contacto con los alimentos.

Los productos químicos (productos de limpieza) deben almacenarse en sitios apartados de la manipulación y servicio de alimentos.

Toda la maquinaria de uso en el restaurante, tiene que someterse a una revisión periódica por cuestiones de seguridad, para los empleados y los clientes del local.

En el restaurante, todos los equipos técnicos tienen que ser cuidadosamente desmontados y limpiados (cafetera, termos, batidoras...), ya que son de uso continuo.

No recargar la decoración, y esta será de fácil limpieza y que no entrañe riesgos de accidentes.

Entre mesa y mesa se dejará un espacio de 1 a 1,5 metros, según el tipo de servicio y por razones de comodidad y seguridad en la prestación del servicio y del comensal.

- **Higiene del manipulador en servicios de restauración:**

Cualquier persona lleva consigo una gran cantidad de microorganismos, muchos de ellos patógenos y por lo tanto contaminantes, que, al entrar en contacto con determinados alimentos, provocan intoxicaciones alimentarias.

Muchas de las toxiinfecciones e infecciones, las produce el propio trabajador transportando las bacterias (*salmonella*, *bacillus cereus*,...), pudiéndose prevenir con el aseo y la higiene diaria del manipulador.

Los profesionales del restaurante han de seguir una serie de normas en su jornada de trabajo habitual:

- * Los trabajadores con enfermedades transmisibles o portadores de las mismas tienen prohibido la manipulación y servicio de alimentos hasta su curación o desaparición de la condición de portador.
- * Los trabajadores dedicados a la preparación, elaboración y servicio de alimentos deben cuidar al máximo su aseo personal.
- * El trabajador se lavará las manos con jabón o detergente y agua caliente cuando comienza su jornada y cada vez que manipule directamente alimentos, cuando se visiten los aseos, cada vez que se toque la nariz, o la boca, o toque dinero, un pañuelo o desechos, en fin, todo lo que pueda ser hábitat de microorganismos patógenos.

- * Los profesionales no llevarán ningún tipo de adorno en las manos como anillos, pulseras, etc. (solo se permite la alianza). Se deben llevar las uñas cortadas, redondeadas y limpias.
- * Es de uso exclusivo a la zona de trabajo, la ropa y calzado de faena y ha de realizarse su limpieza diaria.
- * El cabello de los trabajadores ha de estar en perfectas condiciones de aseo y llevarlo recogido en caso de tenerlo largo.
- * En el transporte de alimentos nunca se toca nada con las manos, sino con el utillaje adecuado (pinzas, cubiertos...), nunca meter los dedos en el plato al servirlo, para ello en muchas ocasiones se usan guantes.
- * Las elaboraciones terminadas deben servirse rápidamente, para poder disminuir la zona de riesgo y que sean consumidas en un breve espacio de tiempo.
- * Nunca toser o estornudar encima de los alimentos, tampoco fumar, masticar chicle o comer en el puesto de trabajo.

Respecto a la higiene profesional, el primer deber que tiene el camarero hacia el cliente es la limpieza personal, en el transcurso del servicio el camarero llega muy cerca del cliente y:

- * El camarero/a tiene que ducharse diariamente antes de cada servicio y si no es posible al menos lavarse los pies y el tronco, una mínima higiene.
- * El personal debe ir bien afeitado y peinados para dar una buena imagen del establecimiento.
- * No es adecuado usar perfumes, colonias o pomadas perfumados. El jabón sin perfume es el más adecuado, ya que puede influir en los aromas de los alimentos y bebidas.
- * Los maquillajes deben ser discretos, no es conveniente el abuso de productos cosméticos, polvos de cara, colores vivos o llamativos.
- * Especial cuidado con la higiene dental, sobre todo por el mal aliento que puede ser desagradable en el servicio al cliente. Por ello el camarero/a nunca comerá antes del servicio productos con olores molestos a los demás, como ajo, cebolla...
- * En el servicio, las manos del camarero/a, se encuentran a la vista del cliente, por lo tanto es muy importante atender a su limpieza y cuidado.
- * Los pies son un útil de trabajo para el camarero/a por lo tanto han de cuidarse y mantener un buen estado de salud, ya que el profesional está obligado a permanecer horas y horas de pie y

recorrer al día muchos metros en los recorridos de cocina-sala u office. No solo es importante que no huelan, sino también tener los pies sanos para el propio bienestar.

3.1. Situaciones de emergencia: medios de seguridad para prevenir riesgos a personas

Definición: "Se entiende como medidas de emergencia las acciones que, una vez analizadas las posibles eventualidades que pueden ocurrir en un bar (tamaño, clientela...) serán necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de personas, obligando al personal del establecimiento una formación al respecto, al igual que se le exige al empresario la tenencia del material adecuado para cada eventualidad".

- **Primeros auxilios:** son los cuidados inmediatos después de un accidente o eventualidad, en ausencia de personal médico cualificado.

Estos primeros auxilios son de vital importancia hasta que llegue la intervención médica, y poder evitar males peores.

Muy importante es que el personal del restaurante domine las técnicas básicas y adecuadas para cada tipo de accidente, sobre todo para los más habituales.

Es muy importante:

- * Actuar con tranquilidad, seguridad y rapidez.
- * Localizar el centro médico más cercano, es conveniente tener confeccionada una pequeña agenda de urgencias, con los números de teléfono en caso de emergencias, hospitales, bomberos, seguridad...
- * No mover al accidentado, a no ser que sea imprescindible. En todo caso ponerlo en posición de seguridad (recostado sobre el lateral).
- * Animar al accidentado si está consciente, el apoyo moral siempre es importante.
- * Aportar calor al accidentado (con mantas por ejemplo) y nunca dar de beber nada.
- * El restaurante debe de disponer de un botiquín de urgencias con el siguiente material: alcohol de 96°, agua oxigenada, antisépticos, gasas, algodón, vendajes, tijeras, pinzas, tiritas, esparadrapo, antihistamínicos, analgésicos, bicarbonato sódico, guantes...



- **Protección contra incendios y evacuación de personas:** es uno de los grandes riesgos con los que un restaurante tiene que convivir. Existen una gran cantidad de fuentes de ignición (electricidad, calentamiento de materiales...) y la gran afluencia de clientela hacen que el riesgo sea mayor.

La Administración obliga a las empresas de hostelería a cumplir una serie de normas de seguridad con el fin de minimizar los riesgos:

- * Cumplir las reglas básicas de construcción; salidas de emergencias, materiales ignífugos...
- * Medidas preventivas como alumbrado de emergencia, alumbrado de señalización en blanco y verde, alarma por accionamiento humano o automático, extintores fijos y portátiles y para los posibles diferentes tipos de fuegos para la cocina se utilizan extintores de espuma y para la sala de agua a chorro o pulverizada, polvo o anhídrido carbónico.
- * La formación en el manejo de los medios de seguridad, vías de evacuación, acciones planificadas a realizar en caso de accidente (conservar la calma, avisar a los bomberos, no apretotonarse, dirigirse al público, impedir el uso de los ascensores...).



ACTIVIDADES

I. Actividad. Responde a las siguientes cuestiones:

- 1. En el restaurante la calidad es fundamental, los profesionales deben conocer las técnicas de conservación, manipulación y tratamiento de los alimentos, el trabajo de los empleados junto con:**
 - a) Los especialistas en calidad, sino una dirección empresarial basada en un enfoque humano de la calidad.
 - b) Aplicar técnicas de calidad total al sector servicios.
 - c) La calidad del consumo, favorecen que la calidad del consumidor satisfaga adecuadamente al personal de servicios.
 - d) La calidad del producto, favorecen que la calidad del producto final satisfaga adecuadamente a la clientela.

- 2. En ocasiones se confunde el concepto de calidad con el lujo, cualquier establecimiento de hostelería, sin tener en cuenta la categoría de este, debe:**
 - a) Utilizar alimentos e ingredientes en perfecto estado de conservación en la preparación de las comidas y bebidas.
 - b) Ofrecer tanta calidad o más que un restaurante de lujo, y satisfacer plenamente las necesidades y expectativas que el cliente traía.
 - c) Ofrecer tanta calidad como corresponda a su categoría.
 - d) Ofrecer un buen trato y buena calidad.

- 3. No solo se han de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, también hay que tener en cuenta:**
 - a) Las de los empresarios, ya que en hostelería, más concretamente en el restaurante, hay gran interacción entre los jefes y los trabajadores.
 - b) Las de los proveedores, ya que en hostelería, más concretamente en el restaurante, hay gran interacción entre los proveedores y los trabajadores del restaurante.

- c) Las de los trabajadores, ya que en hostelería, más concretamente en el restaurante, hay gran interacción entre los comensales y los trabajadores del restaurante.
- d) El restaurante debe ser consciente de sus necesidades y mejorar las técnicas de gestión de calidad para satisfacerlas al máximo.

4. Toda política de calidad debe ser entendida y aplicada por todo el personal del restaurante:

- a) No solo por la dirección del establecimiento.
- b) No solo por los comensales del establecimiento.
- c) No solo por la clientela del establecimiento.
- d) No solo por los trabajadores del establecimiento.

II. Actividad. Señala si son verdaderas o falsas las siguientes cuestiones:

- a) La organización Internacional de Normalización, conocida como ISO, define los sistemas de calidad como "la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad":

verdadera falsa

- b) Un sistema de calidad es una garantía de que el servicio que se va a prestar se hará correctamente, por medio de una forma de hacer previamente fijada, que recoja sus métodos y procesos de trabajo para lograr la satisfacción total de las necesidades de la clientela:

verdadera falsa

- c) Las empresas de restauración no se dirigen al público en general, por lo que la masificación de personas en estos locales no es bastante frecuente, por lo tanto, los efectos de cualquier accidente se dividen:

verdadera falsa

- d) En cocina, el suelo será antideslizante, evitando así caídas, y de color claro, para que la suciedad se pueda ver con facilidad; en el caso de

la sala o comedor, no hay obligaciones respecto a los materiales de construcción, solo que los suelos no deben ser barridos en seco, al poderse levantar polvo u otras materias contaminantes:

verdadera falsa

III. Actividad. Define brevemente las normas a seguir por los profesionales en su jornada de trabajo habitual.

Bibliografía

- <http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdeempleo/web/webbsae/portal/es/empleo/formacion/materialesDidacticos/especialidades/> (manipulador de alimentos)
- Curso de Manipulador de alimentos Atisae
- Ministerio de Sanidad y Consumo, Jornadas de toxiinfecciones alimentarias en restauración colectiva (Madrid, 18-19 de abril de 1990)
- Guía práctica de la alimentación. Ediciones Pirámide. Bobillo, M, Madrid 1991.
- Manual de Hostelería. Blanguser Editores. VV.AA., Madrid 1998.
- Procesos de Servicios en Restauración. Editorial Síntesis. Bachs J. y Vices R., Madrid 1995.
- Técnicas de gestión y dirección Hotelera. Ediciones Gestión 2000. Mestres Soler J.R., Barcelona, 1995.
- Ofertas Gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento. Editorial McGraw-Hill. García Bermejo A., Madrid, 1998.
- Manual práctico de Restaurante. Editorial Paraninfo. Felipe Gallego J.
- Curso de servicios hoteleros. Editorial Paraninfo. Cerra J.
- Practicas de Servicio de Restaurante. Editorial Donostiarra. Serrano Cerezo E., San Sebastián.
- Técnicas y Calidad de servicio. Ediciones Hotel. Pérez Pascual, José M^a.
- Guía practica del servicio de mesa. Editorial Espasa Calpe. Alonso Rodríguez., A, y López Zamorra, C.
- Técnicas y Calidad de servicio. Ediciones Hotel. Pérez Pascual, José M^a.
- Practicas de Servicio de Restaurante. Editorial Donostiarra. Serrano Cerezo E., San Sebastián.

- Servicio de atención al cliente en restauración. Editorial Síntesis. Bachs J y Vives R.
- Procesos de servicio en restauración. Editorial Síntesis. Sánchez Feito J.M., Madrid 1995.
- Calidad total en la gestión de servicios. Editorial Díaz de Santos. Zeithaml, Berry y Parasumaran. Madrid 1993.