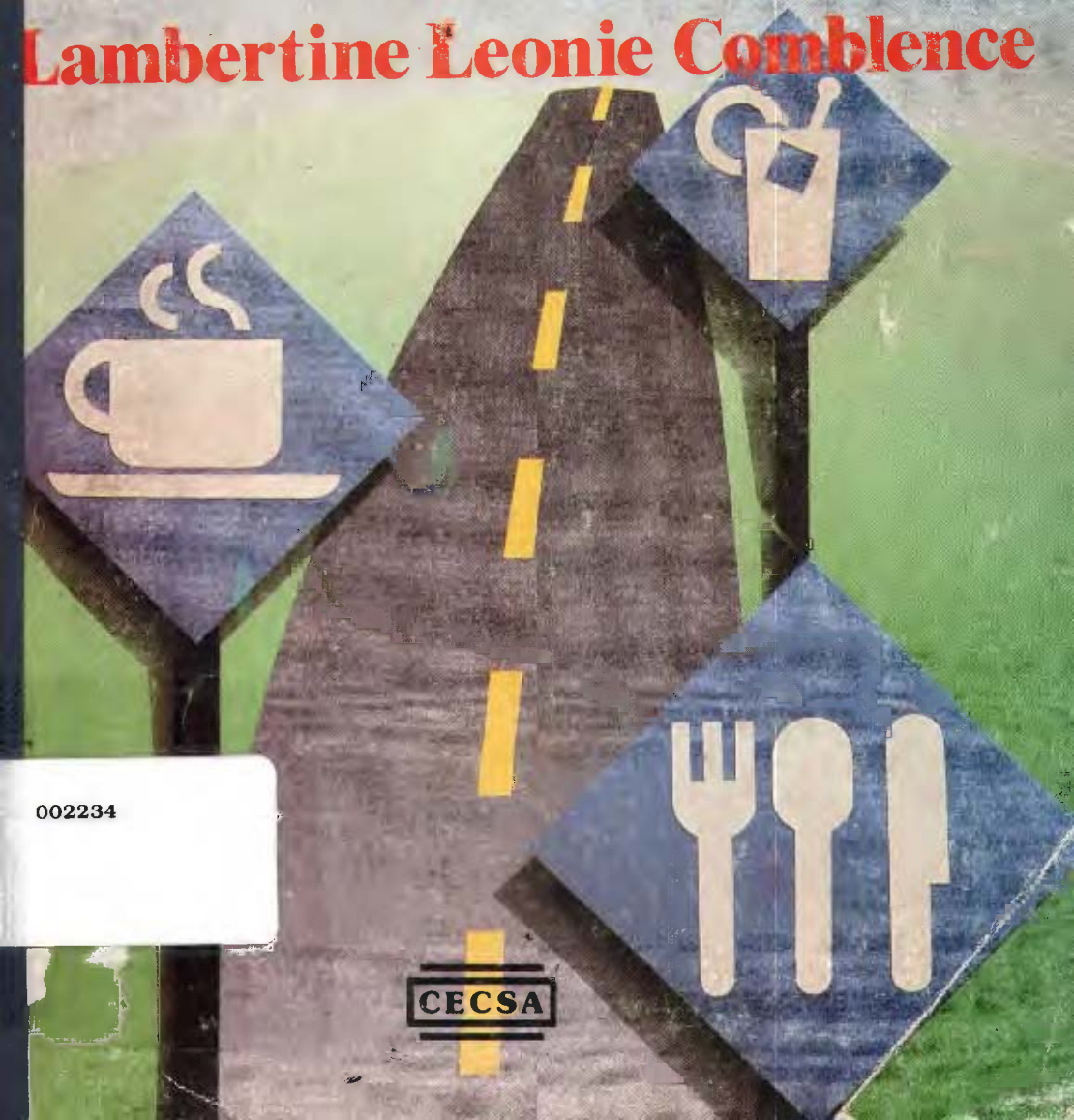


# ADMINISTRACION DE BAR, CAFETERIA Y RESTAURANTE

Lambertine Leonie Comblence



002234

CECSA

~~1192~~/92

M 08320

N.L.A. 895-95  
28840/96

# Administración de Bar, Cafetería y Restaurante

**SECTUR - BIBLIOTECA**

2033

2133

002234

# Administración de Bar, Cafetería y Restaurante

**LAMBERTINE LEONIE COMBLENCÉ**

*Catedrática e Investigadora en la Materia de Turismo  
en la Universidad de Guadalajara, México*



**COMPAÑÍA EDITORIAL CONTINENTAL, S.A. DE C.V.  
MEXICO**

Derechos reservados

© 1982, por COMPAÑIA EDITORIAL CONTINENTAL, S.A. DE C.V.  
Renacimiento Núm. 180, Col. San Juan Tlihuáca, Delegación Azcapotzalco,  
Código Postal 02400, México, D.F.

Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial  
Registro Núm. 43

**ISBN 968-26-0342-0**

Queda prohibida la reproducción o transmisión total o parcial del texto de la presente obra bajo cualquiera de sus formas, electrónica o mecánica, sin el consentimiento previo y por escrito del editor.

**Primera edición, 1982**  
Decima reimpresión  
Febrero de 1992.

Impreso en México  
Printed in Mexico

## PROLOGO

Con la evolución espacial del mercado Hotelero que se intensifica después de los setentas, con la "ERA DEL JET" las distancias se redujeron considerablemente y en pocas horas se puede estar en otros continentes almorzando y cenando, comida nacional y regional. Ya no estamos limitados en alimentos con frutas y verduras de estación, pues si viajamos podemos comer en invierno frutas y verduras de verano, también los mercados de exportación e importación hicieron posible los intercambios de especies temporales. Aparte de eso, otros cambios notables revolucionaron y se impusieron con fuerza, cuando la mujer se vio obligada en abandonar su hogar para juntarse a la fuerza activa realizando labores fuera de su casa en la Industria manufacturera por causa de estas transformaciones y de escasez del tiempo, se crearon nuevos hábitos en la vida diaria de las personas el de comer fuera de casa. Los establecimientos que servían comidas se incrementaron asombrosamente a fin de poder atender a los comensales. Nacieron los Self Services, Restaurante, Auto Servicios y Snack Bar, etc.

Los gustos también se diversificaron pero prevaleció una clase de cocina que es internacional conocida mundialmente por los consumidores sus formas de servicio también se modernizó en los Restaurantes que son de más renombre introduciendo el servicio Americano pero no por eso el servicio a la Francesa, Inglesa, Combinada y a la Rusa fueron olvidados, hoy al contrario con tantos banquetes, reuniones de ejecutivos, casamientos. Eventos especiales de todos tipos están más cotizados por su elegancia, su refinamiento y su buen gusto. Los hombres de negocios saben por experiencia. Los mayores contratos se firmarán alrededor de una buena mesa, difícilmente encontraremos el servicio a nuestro gusto, por razones de falta de preparación, de adiestramiento y capacitación de personal.

La buena mesa y servicio impecable, no son obra de improvisación, pero sí de un proceso de estudio de Capacitación y entendimiento por parte de los administradores que tienen bajo su responsabilidad la buena marcha del establecimiento en el mercado competitivo.

Este libro ayudará a organizar el taller de aprendizaje para el personal de los Restaurantes, Bares, Cafeterías y Drive Inn. También ayuda a corregir fallas,

ampliar conocimientos técnicos, mejorar los servicios y hacer del negocio una empresa de éxito para así llegar a dar al cliente lo que él espera y lo que ellos se merecen, un buen y excelente servicio, al cabo eso redundará en beneficio del Restaurante.

Pues su Cliente satisfecho sería una publicidad entre sus conocidos y de forma gratuita.

Deseo a todos lectores en esta carrera que han elegido, mucho éxito, ya que el estudio les abrirá las puertas en muchas partes en el mercado competitivo.

**LA AUTORA**

# Contenido

Prólogo .....	5
1. Gerencia de Restaurante y Bebidas .....	15
1.1. Responsabilidades .....	15
1.2. Cantidad de Ventas .....	16
1.3. Costo y Beneficio .....	17
1.4. Relación Interdepartamental .....	18
2. Organización del Departamento de Abastecimiento .....	21
2.1. Control de Ventas de Alimentos con Plan Americano .....	22
2.2. Maitre de Hotel (Hostess) .....	23
2.2.1. Los Puntos de Importancia para ser Revisados Son: .....	23
2.2.2. Supervisión del Servicio .....	24
2.3. Jefe de Rang-Maitre de Hotel .....	25
2.4. Meseros o Meseras .....	26
2.5. Bus Help .....	27
2.6. Técnicas de Servicio .....	27
2.7. Relaciones Entre los Empleados .....	28
2.8. Control de Desperdicios .....	28
2.9. Sugerencias .....	29
3. Banquetes .....	31
3.1. Gerente de Banquetes .....	31
3.2. Maitre de Hotel del Banquete .....	31
3.3. Jefe de Cocina .....	32
3.4. Steward .....	32
3.5. Función de Este Departamento .....	32
3.6. Cooperación .....	33
3.7. Empleados Extra .....	34
4. Vestuario .....	35
4.1. El Frac .....	35
4.2. El Chaqué .....	35
4.3. El Frac sin Cola o Chaquetilla Francesa .....	36
4.4. El Smoking .....	36



4.5.	El Smoking Blanco .....	37
4.6.	Trajes Blancos de Verano .....	38
4.7.	El Sumiller .....	38
4.8.	El Traje Típico .....	38
4.9.	Hombreras .....	39
4.10.	Corbatas .....	39
4.11.	Escudos .....	40
4.12.	Trajes de Uso .....	40
4.13.	La Corbata del Maitre .....	40
5. ✓	Sanidad e Higiene .....	41
5.1.	Higiene .....	41
5.2.	Estándares de Higiene (Sanidad) .....	44
5.3.	Manual de Instrucciones .....	44
5.3.1.	El Tiempo para la Limpieza .....	45
5.3.2.	Supervisión de la Gerencia .....	45
5.3.3.	Lista de Verificación .....	46
5.4.	Sanidad de Almacenamiento de Alimentos y Bebidas .....	47
5.4.1.	Cuidados que se Deben Tomar al Cocinar los Alimentos .....	49
5.4.2.	Cuidados que se Deben Dar a los Alimentos Durante su Cocción .....	49
5.4.3.	Cuidados Después de Cocinar los Alimentos .....	50
5.5.	Salud e Higiene de los Empleados .....	52
5.5.1.	Salud .....	53
5.5.2.	Higiene Personal .....	53
6.	Room Service .....	57
6.1.	Tomar las Ordenes .....	57
6.2.	Cortesía .....	58
6.3.	El Mesero del Room Service .....	58
6.4.	Manera de Sacar la Vajilla Sucia de los Apartamentos .....	58
6.5.	Factura de Pago .....	59
6.6.	Mesa para Room Service .....	59
6.7.	Calentador .....	60
6.8.	Comunicación .....	60
6.9.	Bridge, Poker y Otros .....	60
6.10.	Personal del Room Service .....	60
7. ✓	Servicio de Alimentación y Bebidas .....	63
7.1.	Tipos de Servicio de Restaurantes .....	63
7.1.1.	Servicio a la Francesa .....	63
7.1.2.	Servicio Americano .....	64
7.1.3.	Servicio a la Inglesa .....	64
7.1.4.	Servicio de Buffet .....	66
8.	Uniformarse y Desuniformarse .....	67
8.1.	Objetivo .....	67
8.2.	Equipo .....	67
8.3.	Uniformarse .....	67
8.4.	Desuniformarse .....	67
8.5.	Uso de Sanitarios, Baños y Casilleros .....	68

8.6.	Clases de Uniforme .....	68
8.6.1.	Presentación .....	68
8.6.2.	Equipo de Trabajo .....	70
8.6.3.	Responsabilidades del Empleado .....	70
8.7.	Recomendaciones Especiales .....	70
8.8.	Seguridad e Higiene .....	71
9. ✓	Formalidades para la Recepción del Cliente .....	73
9.1.	Objetivo .....	73
9.2.	Equipo y Utiles .....	73
9.3.	Precedencia en la Recepción y Acomodación .....	73
9.4.	Presentación del Menú y Carta de Licores .....	75
9.5.	Anotación del Pedido y Orden para su Preparación .....	77
9.6.	Conocimientos Previos .....	78
9.7.	Recomendaciones Especiales .....	78
9.8.	Deberes para con la Clientela .....	78
10. ✓	Identificación de Cubertería y Plaqué .....	81
10.1.	Objetivo .....	81
10.2.	Equipo .....	81
10.2.1.	Cubertería para Desayuno .....	83
10.2.2.	Cubertería para el Servicio .....	83
10.2.3.	Cubertería para el Almuerzo .....	84
10.2.4.	Cubertería para la Cena .....	84
10.3.	Conocimientos Previos .....	85
11. ✓	Identificación de la Cristalería .....	93
11.1.	Objetivo .....	93
11.2.	Equipo .....	93
11.2.1.	Identificación .....	98
11.2.2.	Cristalería para Almuerzo .....	98
11.2.3.	Cristalería para el Servicio .....	98
11.2.4.	Cristalería para la Cena .....	98
11.2.5.	De la Cristalería para el Servicio, el Alumno Deberá Escoger .....	98
11.3.	Conocimientos Previos de los Diferentes Tipos de Copas .....	99
11.4.	Recomendaciones Especiales .....	107
12. ✓	Identificación de la Loza .....	109
12.1.	Objetivo .....	109
12.2.	Equipo .....	109
12.3.	El Alumno y el Personal del Restaurante y Bar Escogerán la Loza que se Utiliza para el Desayuno .....	112
12.3.1.	La Loza Utilizada para el Servicio .....	112
12.3.2.	La Loza que se Utiliza para el Almuerzo .....	113
12.4.	Conocimientos Previos .....	114
12.5.	Uso que se le Debe Dar a la Loza .....	114
12.6.	Recomendaciones Especiales .....	114
13. ✓	Identificación y Colocación del Mantel .....	115
13.1.	Objetivo .....	115
13.1.1.	Equipo .....	115
13.1.2.	Material .....	115

13.2.	Selección del Mantel y la Felpa .....	115
13.2.1.	Montaje de las Mesas .....	115
13.2.2.	Tipos de Manteles .....	117
13.3.	Recomendaciones Especiales .....	117
13.4.	Seguridad e Higiene .....	117
14.	Uso de la Bandeja para Bares y Restaurantes .....	119
14.1.	Objetivo .....	119
14.1.1.	Equipo .....	119
14.1.2.	Materiales .....	119
14.2.	Manejo de la Bandeja .....	119
14.2.1.	Manejo de la Bandeja con Loza .....	120
14.2.2.	Manejo de la Bandeja con Cristalería .....	120
14.2.3.	Manejo de la Bandeja con Loza y Cubiertos .....	120
14.2.4.	Manejo de la Bandeja con Cristalería y Agua .....	120
14.2.5.	Entrada y Salida de la Cocina con la Bandeja Cargada .....	121
14.2.6.	Uso de la Bandeja de Bar .....	121
14.3.	Conocimientos Previos .....	122
14.3.1.	Hay Dos Clases de Bandejas .....	122
14.3.2.	Forma de Bandejas .....	122
14.4.	Bases que se Recomiendan .....	123
14.5.	La Cocina .....	123
14.6.	Recomendaciones Especiales .....	123
14.7.	Seguridad e Higiene .....	124
15.	Arreglo de Mesas para Desayunos, Almuerzos, Cenas y Refrigerios .....	125
15.1.	Objetivo .....	125
15.2.	Material .....	125
15.3.	Mesas para Desayunos .....	125
15.3.1.	Mesa para Almuerzo .....	127
15.3.2.	Mesa para la Cena .....	129
15.3.3.	Mesa para Refrigerio .....	130
15.4.	Recomendaciones Especiales .....	131
16.	Arreglo de Mesa para Banquete al Estilo Francés .....	133
16.1.	Objetivo .....	133
16.2.	Equipo .....	133
16.3.	Arreglo de Mesa .....	133
16.3.1.	Anotación de Datos en la Tarjeta .....	135
16.4.	Conocimientos Previos .....	136
16.4.1.	Los Banquetes al Estilo Francés .....	136
16.4.2.	Puntos Esenciales .....	136
17.	Arreglo de Mesa para Banquetes al Estilo Americano .....	139
17.1.	Objetivo .....	139
17.2.	Equipo .....	139
17.3.	Arreglo y Montaje de las Mesas .....	139
17.3.1.	Preferencia para Servir la Mesa .....	139
17.4.	Recomendaciones Especiales .....	141
18.	Colocación de Mesas para Diversas Reuniones Sociales .....	143
18.1.	Objetivo .....	143
18.2.	Equipo .....	143

18.3.	Colocación de las Mesas .....	143
18.4.	Conocimientos Previos .....	144
18.4.1.	Medidas que Deben Tener las Mesas .....	144
18.4.2.	Medidas que Deben Tener las Sillas .....	144
18.5.	Recomendaciones Especiales .....	147
19.	Desmontaje de Mesas .....	149
19.1.	Objetivo .....	149
19.2.	Equipo .....	149
19.3.	Desmontaje de las Mesas .....	149
19.4.	Recomendaciones Especiales .....	151
20.	Asignación de los Lugares en las Mesas .....	153
20.1.	Objetivo .....	153
20.2.	Equipo .....	153
20.3.	Asignación de Lugares Según la Escuela Española .....	153
20.3.1.	Asignación de los Lugares en Banquetes Oficiales .....	155
20.3.2.	Esquema de la Asignación de los Asientos en Banquetes Oficiales .....	156
20.4.	Recomendaciones Especiales .....	157
21.	Esquema para Preferencia en el Servicio .....	159
21.1.	Objetivo .....	159
21.2.	Equipo .....	159
21.3.	Atención en el Servicio .....	159
21.4.	Recomendaciones Especiales .....	162
22.	Servicio al Estilo Francés, Americano, Inglés, Ruso y Combinado .....	163
22.1.	Objetivo .....	163
22.2.	Equipo .....	163
22.3.	Servicio a la Francesa .....	163
22.3.1.	Servicio a la Americana .....	164
22.3.2.	Servicio a la Inglesa .....	166
22.3.3.	Servicio a la Rusa .....	166
22.3.4.	Servicio Combinado .....	166
22.4.	Conocimientos Previos .....	167
22.4.1.	Resumen Previo del Servicio Francés .....	167
22.4.2.	Resumen del Servicio Americano .....	167
22.5.	Recomendaciones Especiales .....	168
23.	Servicio de Vinos: Blanco, Rosado, Tinto, Champagne y Digestivos .....	169
23.1.	Objetivo .....	169
23.2.	Equipo .....	169
23.3.	Presentación del Vino al Cliente .....	169
23.3.1.	Descorchado .....	170
23.3.2.	Llenado de las Copas .....	171
23.3.3.	Servicio de Champagne .....	175
23.3.4.	Servicio de Bebidas Digestivas .....	176
23.4.	Recomendaciones Especiales .....	176
24.	Servicio de Variedades de Coctel .....	177
24.1.	Objetivo .....	177

24.2.	Equipo .....	177
24.3.	Materiales .....	177
24.4.	Servicio de Cocteles .....	177
24.5.	Recomendaciones Especiales .....	178
25.	Servicio de Mariscos y Otras Entradas: Sopas y Consomés al Estilo Inglés y Americano .....	181
25.1.	Objetivo .....	181
25.2.	Equipo .....	181
25.3.	Servicio de Mariscos .....	182
25.3.1.	El Servicio de Sopas y Consomés al Estilo Inglés .....	184
25.3.2.	Servicio de Sopa o Consomé al Estilo Americano .....	185
25.4.	Recomendaciones Especiales .....	185
26.	Cómo Servir Fritos de Carne con Rechaud .....	187
26.1.	Objetivo .....	187
26.2.	Equipo .....	187
26.3.	Material .....	187
26.4.	Arreglo de la Mesa .....	187
26.5.	Elaboración de los Fritos .....	188
26.6.	Recomendaciones Especiales .....	189
26.7.	Seguridad e Higiene .....	189
27.	Trinchado de las Carnes .....	191
27.1.	Objetivo .....	191
27.2.	Equipo .....	191
27.3.	Material .....	191
27.4.	Trinchado de Aves .....	191
27.4.1.	Trinchado de Carne de Res .....	192
27.5.	Recomendaciones Especiales .....	194
28.	Servicio de Postres .....	195
28.1.	Objetivo .....	195
28.2.	Equipo .....	195
28.3.	Servicio de Pastel o Tarta .....	195
28.3.1.	Servicio de Postres Frescos (Fruta) .....	197
28.3.2.	Servicio de Postres Secos (Queso) .....	199
28.4.	Conocimientos Previos .....	199
28.4.1.	Guarnición .....	199
28.5.	Recomendaciones Especiales .....	199
29.	Servicio de Infusión de Té .....	201
29.1.	Objetivo .....	201
29.2.	Equipo .....	201
29.3.	Arreglo de la Mesa .....	202
29.4.	Servicio a la Anfitriona .....	202
29.5.	Recomendaciones Especiales .....	203
30.	Servicio de Infusiones .....	205
30.1.	Objetivo .....	205
30.2.	Equipo .....	205

30.3.	Forma de Servicio .....	205
30.4.	Conocimientos Previos .....	206
30.4.1.	Infusiones .....	206
30.5.	Recomendaciones Especiales .....	206
31	Servicio de Desayuno, Almuerzo y Cena .....	207
31.1.	Objetivo .....	207
31.2.	Equipo .....	207
31.3.	Servicio del Desayuno .....	207
31.3.1.	Servicio del Almuerzo .....	208
31.3.2.	Servicio de la Cena .....	209
31.4.	Recomendaciones Especiales .....	210
32.	Servir un Banquete al Estilo Francés (para un Jefe de Meseros) .....	211
32.1.	Objetivo .....	211
32.2.	Equipo .....	211
32.3.	Forma de Servir un Banquete .....	211
32.4.	Recomendaciones Especiales .....	213
33.	Forma de Atender una Recepción .....	215
33.1.	Objetivo .....	215
33.2.	Equipo .....	215
33.3.	Material .....	215
33.4.	Preparación del Salón .....	215
33.5.	Servicios .....	216
33.6.	Recomendaciones Especiales .....	216
34.	Formas de Atender un Buffet .....	217
34.1.	Objetivo .....	217
34.2.	Equipo .....	217
34.3.	Atenciones a la Llegada de los Clientes .....	217
34.4.	Atenciones para la Despedida del Cliente .....	218
34.5.	Recomendaciones Especiales .....	218
35.	Facturas. Presentación de la Cuenta al Cliente. Forma de Pedidos .....	221
35.1.	Objetivo .....	221
35.2.	Utiles de Trabajo .....	221
35.3.	Facturación .....	221
35.3.1.	Forma de Presentar la Cuenta .....	222
35.4.	Despida al Cliente .....	223
36.	Forma de Llevar la Tarjeta de Control para Restaurante .....	225
36.1.	Objetivo .....	225
36.2.	Equipo .....	225
36.3.	Tarjeta de Control .....	225
36.3.1.	Artículo .....	225
36.3.2.	Material .....	225
36.3.3.	Observaciones .....	225
36.3.4.	Unidad .....	226
36.3.5.	Mínimo .....	226
36.3.6.	Máximo .....	226
36.3.7.	Casillero .....	226

	36.3.8.	Entradas .....	226
	36.3.9.	Salidas .....	226
	36.3.10.	Existencia .....	226
	36.4.	Recomendaciones Especiales .....	226
37. ✓		Confección de un Menú y una Carta de Licores .....	229
	37.1.	Objetivo .....	229
	37.2.	Utensilios .....	229
	37.3.	Confección del Menú .....	229
	37.3.1.	Confeccionar una Carta de Menú .....	230
	37.3.2.	Presentación de la Carta para el Cliente .....	230
	37.3.3.	Modelo de una Carta para Restaurante .....	232
	37.4.	Confección de una Carta de Licores .....	235
	37.4.1.	Carta de Licores .....	236
	37.5.	Recomendaciones Especiales .....	240
38.		La Jornada de Trabajo, Horarios .....	241
	38.1.	Los Trabajos Temporales y Transitorios .....	241
	38.2.	Los Días y Lugares de Pago .....	242
39.		Dietética .....	243
	39.1.	Home Kitchen .....	243
	39.1.1.	Empleados del Home Kitchen .....	244
	39.1.2.	Asistencia de Cocina y Ayudante .....	244
	39.1.3.	Primer Cocinero .....	244
	39.1.4.	Asistente del Cocinero .....	244
	39.1.5.	Hombre de la Limpieza .....	244
	39.2.	Servicio de Meriendas en el Restaurante de Niños .....	244
	39.2.1.	Servicio de Meriendas para Empleados .....	245
40. ✓		Recepción de Mercancías .....	247
	40.1.	Almacenaje .....	247
	40.1.1.	Entregas y Requisiciones —Comestibles— .....	248
	40.1.2.	“Par Stock” —Control de Inventario— .....	248
	40.1.3.	Entregas y Requisiciones —Bar— .....	249
	40.1.4.	Requisición para Banquete —Bar— .....	249
	40.1.4.1.	Inventario Perpetuo .....	250
	40.1.4.2.	Par Stock .....	250
41.		Diccionario del Somelier .....	253

## Gerencia de Restaurante y Bebidas

Los establecimientos que sirven comida tienen los mismos problemas cuando dan servicio de alimentación que cuando ofrecen servicio de alimentos y bebidas. Pueden ser diferentes las clases de alimentos servidos, según el tipo de servicio que se vaya a dar al cliente, pero todos tienen los mismos problemas.

Comprar, recibir, almacenar, preparar y servir de una manera que haga que estas operaciones sean hechas inteligentemente, causa el éxito o el fracaso del establecimiento. Diversas maneras entran como factores: operación comercial o publicidad, entrenamiento, supervisión del personal y métodos para obtener resultados satisfactorios.

En los hoteles grandes y medianos, el responsable de la alimentación es el encargado de la supervisión especial en este ramo. Dentro de los grandes establecimientos, el supervisor tendrá más ayudantes subordinados a él, uno para cada división de departamento. Debe tener, además de un gerente de cocina para experimentar y probar todo lo que allí se hace, un supervisor de alimentos.

En los hoteles y restaurantes pequeños, la responsabilidad de supervisión y compra es del gerente.

### 1.1. RESPONSABILIDADES

#### *Supervisión de los departamentos:*

La operación de servir al público está en relación con las diferentes funciones del establecimiento: servicio de banquetes, bodega de vinos o servicio de bar con su provisión, cocktail lounge, bodega, cocina, restaurante, salas de banquetes, room service.

Debe mantenerse una supervisión sobre las compras, su recibimiento, almacenamiento, preparación y servicio de alimentación y bebidas. El trabajo de supervisión es delegado a un departamento subordinado a la supervisión, pero todas las responsabilidades, para todas las fases de alimentación y bebidas, recaen en el gerente, el gerente de compras y el supervisor de alimentos.



Es obvio que la supervisión abarca todos los diferentes departamentos del establecimiento, cada uno con sus diferentes atribuciones, por lo que se revisará cada operación por separado.

Los jefes de los departamentos harán un reporte para la gerencia. Este reporte se hará desde el punto de vista de cada uno; las especificaciones individuales no deben discriminar un trabajo específico, porque el empleado debe saber cómo cumplirlo. No se espera enseñarle cómo debe abrir las cajas, contar y arreglar los alimentos de la bodega, ya que él sabe la mejor manera de hacerlo eficientemente, según el tipo de alimentos. Debe conocer las temperaturas requeridas para las cajas de hielo y otras técnicas apropiadas. Debe ser capaz de localizar el problema cuando el precio de las bebidas y alimentos sean muy altos; debe conocer el planeamiento de un menú bien equilibrado y el stand de compras, preparación, sanidad y servicio, lo cual se debe revisar y supervisar constantemente. Debe ser capaz de arreglar lo mejor posible las peleas que surjan por malos entendidos entre los empleados de diferentes departamentos, los jefes de departamentos y el personal de servicio, ya que éstos están siempre listos para hablar mal de los demás. Debe ser capaz de entrar en la cocina y determinar qué empleados están tomando ventajas sobre los otros; muchas veces hay pérdida de dinero y tiempo por la falta de colaboración entre los empleados.

Para ganar tiempo sería conveniente tener la nevería en la sección de postres. Sucede frecuentemente que el mesero tiene órdenes de servir postres helados, y si la nevería está separada de la sección de postres, puede suceder que el mesero pase primero la orden a la nevería y luego vaya a recoger el postre, pero cuando vuelva de la nevería puede encontrarse con que otro mesero se llevó los helados que eran para él, lo que significaría pérdida de tiempo y que el cliente se muestre insatisfecho por la demora. El supervisor será el encargado de hacer este cambio; para esto es aconsejable que hable con las personas de la cocina y del restaurante, para informarse de las causas que provocan atrasos en el servicio.

El supervisor debe practicar las relaciones humanas, saber dar órdenes y hacer que éstas se cumplan inmediatamente, conocer el medio de quedar bien ante sus supervisores, conocer el local, los reglamentos del Estado sobre la venta de alimentos y bebidas, y conocimientos de las tasas decretadas por la ley, conocimientos sobre promoción y publicidad. Estos conocimientos abarcan el 90% de los sucesos en el trabajo.

## 1.2. CANTIDAD DE VENTAS

Es muy importante que las ventas no estén bajas; cuando esto suceda deben hacerse cambios, los cuales requieren un análisis muy minucioso de las circunstancias que provocan esta baja, como:

1. Precios muy altos en comparación a los competidores; esto puede originarse por compras hechas sin análisis de mercado.

2. Calidad muy baja de la comida. Algunas razones que provocan esto son: compra de alimentos de baja calidad, almacenamiento de alimentos por mucho tiempo, preparación anticipada de los mismos a temperatura ambiente.
3. Servir siempre el mismo menú: esto demuestra falta de iniciativa e imaginación, o indiferencia en la preparación del menú diario.
4. Falta de higiene: la falta de higiene es el resultado de negligencia, educación de los empleados, normas de higiene inadecuadas.
5. Servicio demorado: la culpa es del supervisor, que no cumple con su servicio como debe; falta de tiempo para los empleados. equipo mal planeado en la cocina con el restaurante, malos entendidos entre los empleados de la cocina y el restaurante, meseros que deben hacer un largo recorrido entre la cocina y el comedor. Si esto sucede, debe estudiarse la manera de hacer una renovación de las instalaciones, pues de lo contrario el servicio es lento, los clientes se enojan y los platillos se enfrían durante el trayecto.
6. Localización: una entrada atractiva puede compensar una mala localización; un modelo bien diseñado del restaurante es como una invitación con promesa de buena alimentación y buen servicio. Es aconsejable que el hotel tenga una entrada directa al restaurante; de esta manera se evitará al cliente entrar por el hall del hotel, pues puede suceder que no encuentre fácilmente su camino hasta el restaurante. Y si éste tiene también su entrada particular sobre la calle, atraerá más clientes que pasan por allí.
7. Restaurante sin atractivo y bullicioso. Un restaurante no nos es atractivo porque no posee una decoración adecuada y porque le faltan colores agradables. Esto puede ser remediado fácilmente pintando los muros con colores atractivos o poniendo una decoración nueva; una iluminación combinada que resalte los uniformes de los empleados, como también el vestuario de los clientes, agradará a todos.

### 1.3. COSTO Y BENEFICIO

Los dos principales procesos del departamento de bebidas son el costo y el pago de los alimentos. Un precio muy alto de la mercadería alimenticia puede deberse a serie de razones, como compras mal hechas, pérdidas en las operaciones, pagos mal hechos, precio del menú, incompetencia, supervisión inadecuada, mantenimiento impropio. Una campaña de saneamiento entre los empleados y un reglamento hecho por escrito, colocado en la entrada de servicio, puede ayudar a resolver este problema.

En la puerta trasera debe haber un guardián que revise a todos los empleados a la entrada y a la salida. El hotel debe tener una orden de pase para cada salida durante las horas de trabajo, particularmente

para los paquetes, pues puede suceder que los empleados deshonestos saquen mercancías del hotel, o si no entren con licor u otro tipo de bebidas para pasarla al barman, a fin de que éste las venda como si fueran del hotel y se quede con el dinero.

El departamento de bebidas proporciona buenas ganancias para el restaurante del hotel y se espera que compense las pérdidas que pudiera sufrir el departamento de alimentos; esto es cierto para algunos hoteles que no ofrecen buenas comidas. Si los hoteles-restaurantes de este tipo no poseen bar, después de tentativas infructuosas se ven obligados a cerrar las puertas del restaurante pero si el departamento de alimentación está bien administrado y supervisado será un negocio lucrativo.

Muchas de las pérdidas que sufre un hotel pueden ser culpa de la tradición. Un restaurante formal es bien favorecido en la ciudad pero en las ciudades pequeñas que tienden a copiar a sus primos de las grandes ciudades tendrán un resultado negativo, ya que en las ciudades pequeñas se necesitan restaurantes más sociales y alegres.

#### **1.4. RELACION INTERDEPARTAMENTAL**

El departamento de alimentos y bebidas no es una sola unidad; tiene relaciones obligadas con otros departamentos, que requieren coordinación funcional y cooperación.

El total lucrativo de la operación no puede realizarse si no existe entre los departamentos la cooperación y la coordinación que harán que las fases de las operaciones sean eficientes.

El departamento de contabilidad es el responsable del control del capital y de los registros (records) del establecimiento.

Por esto, toda alimentación y bebida es revisada por la caja. El jefe de contabilidad es el directamente responsable, no el supervisor de alimentación y bebidas; de todas maneras, el supervisor y la caja entran en contacto de trabajo con los meseros. Este contacto tendrá que ser de cooperación, y el supervisor de alimentos debe trabajar con el jefe de contabilidad para ver las pequeñas diferencias que puedan haber. Nunca se permitirá que estas diferencias crezcan ya que pueden costar grandes cantidades de dinero.

Será de gran ayuda para el contador que el supervisor entrene a sus meseros enseñándoles a firmar su nombre legible y también a escribir el nombre del cliente en letra de molde en sus blocks de facturas; esto evitará posibles errores en el asiento de la cuenta del cliente.

Las operaciones de alimentos y bebidas están en contacto con el departamento de cuartos para las operaciones concernientes a la limpieza y para las funciones de un banquete; siempre es necesaria una estrecha cooperación con el ama de llaves.

La cooperación es necesaria también con el servicio del elevador. El supervisor del departamento de alimentos y bebidas debe trabajar con

el jefe de este servicio. Este tipo de situación se crea cuando hay banquetes; a veces un elevador será suficiente pero puede suceder que el banquete tenga tal importancia que sea necesario más de un elevador. En este caso, debe ser notificada el ama de llaves para que ponga en servicio los elevadores que sean necesarios.

El departamento de alimentos y bebidas también trabaja con el ingeniero en jefe, que debe avisarle de las necesidades de color e iluminación para los banquetes. La estrecha cooperación puede aquí salvar una fuerte inversión de dinero.

También el departamento de alimentos y bebidas necesita mantenimiento y reparación de equipo y muebles que deben estar siempre en buenas condiciones.

Esto repercute en el trabajo de algunos departamentos: a veces el trabajador de ingeniería; otras el ama de llaves y el carpintero para arreglar los muebles. Debe hacerse una regular y minuciosa inspección para ver que todo el equipo sea guardado en excelente estado.

## 2

### Organización del Departamento de Abastecimiento

Como división de la sección subordinada, las operaciones de día de todas las secciones y subsecciones del departamento de alimentos y bebidas deben ser encargadas al departamento de jefes y sección de comandos. La persona encargada de la continua supervisión y desarrollo de las operaciones revisará la forma en que se está efectuando cada etapa de las operaciones; cada empleado debe presentar su reporte a su superior inmediato.

Algunas de las operaciones pueden funcionar mejor si el supervisor de los empleados de la preparación está bajo el mando de un jefe ejecutivo; en tal caso debería ser un tipo de hombre que pueda mantener con facilidad un buen control sobre sus empleados.

Algunas veces una persona así no posee una buena imaginación para planear el menú. Un gerente de alimentos es más adecuado para planificar los menús y supervisar los productos, pero no está calificado, como jefe, para supervisar a los empleados en la preparación.

En algunos establecimientos, un gerente de producción alimenticia puede ser responsable también de los meseros, ya que si considera indispensable reemplazar a un mesero en otra operación, puede hacerlo. Un gerente de producción de alimentos ejerce una supervisión directa sobre los jefes y meseros.

Frecuentemente un empleado que trabaja en la oficina puede llegar a ser un jefe ejecutivo muy bueno si el gerente de alimentos y bebidas puede ver a tiempo los talentos de sus empleados y no deja que éstos se pierdan en ocupaciones secundarias.

Estas modificaciones estarán a cargo de la persona que tiene las responsabilidades de los meseros y solamente él puede resolver.

La supervisión de un restaurante (y servicio de banquetes) está frecuentemente sujeta a cambio periódicamente. El principal problema es dejar el restaurante en manos de una persona que tenga autoridad para la supervisión del servicio.

En todos los puestos de supervisión hay un principio: autoridad quiere decir responsabilidades; si una persona es responsable del restaurante debe tener autoridad para reforzar sus órdenes.

La responsabilidad delegada al departamento de mando no debe intervenir si las órdenes y el servicio se están desarrollando bien; se necesita un supervisor para tener la seguridad de que las órdenes están siendo bien cumplidas.

Un supervisor inteligente debe saber cuánto tiempo se demora en hacer un trabajo que está bajo su mando o supervisión.

## 2.1. CONTROL DE VENTAS DE ALIMENTOS CON PLAN AMERICANO

En un hotel con plan americano hay más colaboración entre el departamento de recepción y el departamento de alimentación.

A los huéspedes se les entregará un precio diario por alimentación y otro por habitación. Cuando el huésped se hospeda, en la recepción le entregan un carnet de identificación para que se lo muestre al jefe de meseros.

El recepcionista, especialmente el auditor nocturno, también prepara la lista de información, indicando el número de personas hospedadas, el número de habitación e indicando el tipo de plan (AMERICANO, EUROPEO, CONTINENTAL) bajo el cual es registrado el huésped.

Generalmente, el procedimiento de cuenta para el plan americano es más correcto que para el plan europeo. Por ejemplo, en el plan americano el oficio de control debe hacerse diariamente.

1. Por número del cheque del cliente y alimentación, etc. (Factura), para chequeo de alimentación, guardando un record de los números dados.
2. Por tickets de alimentación numerados para la recepción (caja), para vender a los huéspedes y visitantes.
3. Contabilizar todos los cheques numerados (o vales).
4. Verificar los tickets de alimentación que fueron recibidos comparándolos con el total que da el cajero del restaurante y los demás cargos del record, la hoja de caja del restaurante y la copia.
5. Verificar que los cambios fueron hechos en las facturas de los huéspedes por la alimentación extra, para que esta hoja de información de alimentación extra esté de acuerdo con los totales de la caja del restaurante y el record de crédito y la copia.
6. Comparar la hoja de información de alimentos con la copia para verificar el número de habitación y la tabla de créditos de cargos para registrarlos en la cuenta correspondiente a cada cliente.

## 2.2. MAITRE DE HOTEL (HOSTESS)

El maitre de hotel es responsable de todas las fases de servicio, incluyendo la apariencia del restaurante y sus empleados, para que los clientes se sientan bien. El trabajo del hostess es el mismo, aunque cuando en un restaurante hay un maitre de hotel el servicio es mejor, el servicio de bebidas es más grande y las reservaciones son más numerosas.

En algunos restaurantes, el hostess es la persona que lleva a los clientes a su mesa y no tiene responsabilidad de supervisar, ya que esta tarea recae en otra persona. Los hostess competentes pueden en unos casos efectuar la supervisión, por ejemplo, cuando se nieguen a dar servicio, y ver que no haya desperdicios e ineficiencias en el servicio.

La apariencia del restaurante y de los empleados puede ser revisada, generalmente por un inspector. Esta deberá ser realizada antes de que el restaurante abra. Para eso se hace una lista estándar, y cualquier empleado puede ser sustituido en su puesto en caso de necesidad.

La lista de revisión varía, dependiendo del tipo de lugar, su equipo y detalles arquitectónicos.

### 2.2.1. Los puntos de importancia para ser revisados son:

Techos.	Espejos.	Paredes.
Armaduras.	Cortinas.	Manteles de mesa.
Puertas.	Sillas.	Arreglos de mesa.
Ventanas.	Saleros.	Menús.
Ceniceros.	Salseras.	Buen estado de las sillas.
Lámparas.	Plantas ornamentales.	Ventiladores.
Base de floreros.	Sillas para niños.	Etc.

Por lo menos una vez al mes, en días diferentes, el maitre de hotel o el gerente general deben hacer una inspección sorpresiva para poder corregir a tiempo las deficiencias que haya.

Cada mesero debe presentarse ante su jefe antes de hacer limpieza, a fin de que éste controle que su vestuario esté limpio. En esta inspección se asegura también el número de mesas que cubrirá en su servicio, y cuando alguien falte, el jefe de meseros asignará a otros las mesas, a fin de que todas tengan su mesero respectivo. En este momento los empleados serán informados del menú del día.

Cada mesero y hostess, como todo el personal del restaurante, debe saber:

1. Precio de todas las entradas del menú.
2. Preparación de las entradas.
3. Tiempo aproximado requerido para preparar las órdenes.

4. Aconsejar las entradas y los postres.
5. Aconsejar sobre el tipo de orden hecha.
6. Qué tipo de licor es aconsejable después de las comidas.

En un restaurante que no tenga orquesta o variedades, es más fácil colocar a los clientes en las mesas, pues no se tendrán problemas de estorbo y se podrá repartir mejor a los meseros.

En un restaurante donde haya entretenimiento o variedad, la colocación de los clientes entre las mesas es más difícil; en este caso, el maitre podrá necesitar algunos supervisores.

Algunos clientes desafortunados serán colocados en algunas esquinas del restaurante, pues al no dar buenas propinas no pueden pedir otro lugar mejor. La diversión y entretenimiento cuestan dinero, y al dar buenas propinas tendrán un buen lugar. A los clientes que están mal colocados la primera ocasión no les importará, pero no volverán la segunda vez, especialmente si ven que hay mesas vacías bien localizadas, ya sea porque el jefe del rang las guarda para recibir buenas propinas o porque el restaurante tiene muchas reservaciones.

Un jefe de rang inteligente puede hacer del establecimiento un lugar muy popular. Las reservaciones darán la oportunidad de conocer el nombre del cliente. Muchos clientes consideran una gran distinción ser conocidos por el jefe de rang, particularmente en un restaurante de lujo.

Cortesía y amabilidad deben ser el reglamento para servir a los clientes; éstos se sentirán muy satisfechos si se les dirige hasta la mesa, se aparta la silla para que se sienten y se coloca el menú enfrente de cada uno de ellos. El jefe de rang debe hacer un gran esfuerzo para decir algunas palabras a cada cliente o a los grupos cuando salgan. Debe encontrarse cerca de la puerta y en posición de hacerlo con facilidad; si siente que esta simple cortesía lo aburre, es porque escogió mal su trabajo.

### **2.2.2. Supervisión del servicio.**

Una cosa importante que el jefe de rang debe vigilar es el tiempo que transcurre desde que el cliente se sienta hasta que se le sirve. También importa el tiempo entre cada plato.

La distancia entre la cocina y el restaurante es uno de los factores que pueden causar demoras. Cuando la cocina está apartada del restaurante, es aconsejable que los meseros trabajen en equipos. Un miembro del equipo estará en el restaurante tomando la orden, mientras que otro estará en la cocina tomando la orden que fue tomada por el primero.

Otra razón que puede causar atrasos en una orden es que el mesero toma 2 o 3 órdenes al mismo tiempo, o que habla con otro compañero de servicio, olvidando que los clientes están esperando. Estos errores



en el servicio nunca deben ser tolerados y el responsable de esto es el jefe de rang o maitre de hotel.

Otras causas que atrasan el servicio pueden provenir del servicio de cocina, que muchas veces abarca el control de los empleados de servicio. O el personal de limpieza de los trastes puede ser insuficiente e inadecuado. El gerente debe descubrir las razones y las debe corregir; por las demoras en el servicio serán culpados en igual parte: el servicio de restaurante y la cocina.

Los meseros pueden pedir sus órdenes de manera desordenada, o pueden tener sus cheques muy mal organizados, lo cual causa confusión en el departamento de cocina. No será posible para el maitre de hotel o el jefe de rang visitar la cocina para saber la causa de la demora, pues están demasiado ocupados en recibir a los clientes y conducirlos a su mesa. Existe solamente una solución: la reunión semanal a fin de que cada uno exponga sus dificultades y la manera de corregir errores.

Es fastidioso para el cliente recibir la factura de la cuenta justo al terminar de comer. El presentar la factura no es una cosa tan simple. En un restaurante de categoría el cliente no siempre está listo para salir, y cuando el mesero le presenta la factura sentirá que lo están sacando. Esto demostrará una falta de tacto por parte de los meseros.

El jefe de rang o el maitre de hotel tienen la responsabilidad de presentar al cliente la factura inmediatamente que vean a éste listo para salir.

Algunos jefes de rang y maitres de hotel dan órdenes en voz alta cuando el servicio es demasiado o se torna difícil. Ningún empleado debe ser regañado en presencia de los clientes pues es molesto para éstos y humilla al mesero; si tiene errores durante el servicio, el maitre de hotel lo llamará a su oficina y le podrá hablar en privado sobre los errores cometidos. El será responsable de los errores cometidos por todo el personal bajo su mando.

### **2.3. JEFE DE RANG-MAITRE DE HOTEL**

En los restaurantes donde hay jefe de rang, a éste le son asignadas secciones específicas que están bajo su inmediata supervisión.

Cada sección tiene una estación, y cada jefe de rang debe permanecer siempre cerca de sus secciones. El asistente que le dará al maitre de hotel estará pendiente de la llegada de los clientes. Al principio puede servir las comidas; cuando las entradas de los clientes sean pocas, el jefe de rang puede acompañar a los clientes, si son pocos, hasta la sección del maitre de hotel, y éste los hará sentar. El jefe de rang no dejará la puerta un solo momento.

Algunos maitres de hotel ayudan a los clientes a sentarse con demasiada ceremonia, con la expectativa de recibir propinas. Otros preguntan

al cliente, mientras lo acompañan a la salida, si todo el servicio fue satisfactorio. Esto puede dar la impresión de que se hace por el solo hecho de recibir propina, y cuando el jefe de rang hace las mismas preguntas en la puerta de la salida, los clientes piensan que estas personas quieren que se les aplauda por el servicio, y esto puede mermar la posibilidad de que vuelvan.

El maitre de hotel debe ver que se coloque un vaso de agua en la mesa en el momento en que el cliente se sienta. El vaso de agua debe ser llenado y las migas de pan limpiadas después de cada plato. También es trabajo del maitre de hotel ver que la factura sea colocada en un plato cuando note que los clientes están listos para retirarse.

## 2.4. MESEROS O MESERAS

Cortesía y rapidez son las dos cualidades para este trabajo. La cortesía es innata en algunas personas; algunas otras deben ser entrenadas para lograr adquirirla. Si después de ser entrenados continúan con malos modales, nunca estarán calificados para hacer este tipo de trabajo. Deben estar alertas para cumplir las encomiendas, porque esto causa una buena impresión. El gerente les enseñará que, si practican esto en el servicio, el restaurante obtendrá más ganancias.

Cuando es tomada una orden, siempre deberán anotarse sobre la factura las preferencias del cliente, como carne bien asada o término medio, tostadas secas o con mantequilla, café servido con la comida o más tarde, té con limón o con crema, etc. Esto ayudará a que no se tenga que volver siempre de la cocina para ratificar los errores.

Cuando en una mesa hay un grupo de personas y ninguna está actuando como anfitrión, es mejor tomar las órdenes cerca de la mesa siguiendo una secuencia: de izquierda a derecha o de derecha a izquierda. De esta manera no se olvidará ninguna orden, y cuando el mesero vuelva con las órdenes, será fácil poner frente a cada persona la orden pedida.

Cuando un cliente turista desea no ser servido y dice que él puede hacerlo, es mejor poner buena cara y cambiar los platos. El mesero podría a veces convencer al cliente de que está errado, pero el restaurante perdería un cliente.

El personal del restaurante representa al restaurante, y por esto su apariencia es de vital importancia. Otra razón es que la comida nunca parecerá sabrosa si es servida por un mesero con apariencia descuidada. Los uniformes deben estar muy limpios y bien planchados. Si algunas gotas de comida se han derramado sobre el uniforme, deberá cambiarlo en seguida. Las manos y las uñas deben estar bien limpias y cuidadas. La misma cosa sucede con el cabello, que debe estar bien recortado, no se debe permitir nunca el pelo largo.

## 2.5. BUS HELP

El bus help asiste al mesero y la mesera para poner las mesas, ellos llenan los vasos de agua y están al lado de la mesa después de la comida, etc.

En algunos restaurantes ellos pueden en parte hacer el servicio del mesero.

## 2.6. TECNICAS DE SERVICIO

La primera cosa que se debe aprender en este tipo de servicio es poner la mesa. El mantel que va a ser usado debe colocarse de manera que sus lados estén iguales; debe estar bien planchado y sin manchas. El maitre de hotel debe ver que todos los manteles usados guarden forma estética en el restaurante, es decir que sean del mismo tamaño; las servilletas deberán ser colocadas entre el servicio de platos, con la abertura del lado derecho. Si un servicio de platos forma parte del servicio la servilleta debe ser colocada sobre el plato o del lado izquierdo del tenedor. Si un mantel tiene que ser cambiado entre dos turnos de clientes, esto será responsabilidad del maitre de hotel.

Los platos deben guardar una distancia de cerca de 70 cm entre cada comensal, y serán colocados a 2 cm del borde de la mesa. El tenedor va colocado a la izquierda. El cuchillo va colocado a la derecha con el filo hacia el plato. Los platos van siempre colocados en orden de uso.

La azucarera, el salero y la pimentera serán colocados en el centro de la mesa, y a un lado si la mesa es solamente para dos personas. Si la mesa para dos personas está colocada cerca de la pared, se usará ese lado. Un cenicero con una caja de fósforos será colocado en el centro de la mesa, cerca de la azucarera.

El mesero deberá ver que el cenicero sea cambiado por uno limpio luego que el cliente haya fumado dos o tres cigarrillos. Durante las comidas, si el cenicero es usado, será cambiado cuando sea necesario. Antes de cada comida la azucarera, el salero, la pimentera, la garrafa de aceite, vinagre y catsup, serán revisados y si es necesario llenados. Estos condimentos no deben estar en la mesa antes que la comida sea servida.

Los meseros nunca deben tomar los alimentos con las manos, los deben tomar con los cubiertos apropiados usados en los restaurantes. Las tazas son tomadas por las orejas y los vasos por su base; los tenedores, cuchillos y cucharas, por el mango.

Los meseros deben hacer todo lo posible para que el menú y el equipo que será usado esté listo cuando se le necesite. Los meseros, después de servir a los comensales, deben revisar bien las mesas, a fin de tener la certeza de que no hace falta nada, pues un cliente con mucha hambre se pone nervioso si cuando quiere empezar a comer ve que no tiene con qué hacerlo.

El café y otras bebidas serán servidos del lado derecho del cubierto; si se pide café sin leche, el mesero siempre lo llevará acompañado de crema en otro recipiente. Cuando un comensal ordena huevos tibios, el mesero al tomar la orden preguntará de cuántos minutos de cocimiento. Cuando una persona ordena una segunda taza de café, el mesero la servirá en la mesa si el restaurante posee esta facilidad; si no, la llevará llena y al mismo tiempo retirará la taza vacía.

La factura debe ser colocada en un plato del lado inverso, presentada al lado izquierdo del comensal si solamente es una persona. Si son dos hombres, dos mujeres o dos parejas, es mejor hacer facturas separadas, a menos que avise otra cosa el cliente.

Las facturas serán colocadas sobre la mesa entre los comensales. Antes de poner la factura, el mesero debe estar seguro de si desean tomar alguna otra cosa. El cambio del dinero debe ser devuelto en un plato pequeño. En los hoteles donde los clientes firman la factura, los meseros deben revisar si está anotado el número de la habitación. Un error en esto equivale a mucho trabajo para el departamento de contabilidad, y más si la firma del cliente es ilegible; porque el huésped podría pedir la cuenta y, si no se ha encontrado a tiempo el nombre correcto de la factura del restaurante, eso equivaldría a pérdidas.

## **2.7. RELACIONES ENTRE LOS EMPLEADOS**

Las relaciones entre los meseros y los empleados de cocina son difíciles de controlar, ya que las actividades del trabajo son apuradas y generalmente el supervisor está muy ocupado para supervisar esto y actuar como árbitro.

Cuando los comensales abusan del servicio de los meseros, siempre se tiene el peligro de que éstos actúen incorrectamente con los empleados de cocina; probablemente lo hagan inconscientemente, por algún enojo con el cliente, y darán las órdenes en forma grosera y desagradable. Esto podría engendrar fricciones. Es aconsejable tener un coordinador mientras las comidas son servidas.

## **2.8. CONTROL DE DESPERDICIOS**

Los meseros, con el deseo de agradar a los comensales y para obtener mejores propinas, generalmente confunden el buen servicio con una generosidad excesiva: pan extra, mantequilla, café, crema, jalea y otro tipo de alimentos. A ellos no les cuesta nada, pero materialmente causan pérdidas al restaurante, por lo que éste debe tomar medidas estrictas cuando los meseros actúen de esta manera.

Se debe establecer un reglamento sobre las porciones extra y detallarlas en el menú. En los restaurantes lujosos, si el comensal pide una porción extra, se dejará por el mismo precio.

## 2.9. SUGERENCIAS

Una sugerencia para los dueños de restaurante (hotel), a fin de que puedan mantener más tranquilidad en el desarrollo del trabajo de cocina: Sabemos que el personal encargado de la cocina hace su trabajo con mayor responsabilidad si le delegamos esa responsabilidad. Esta puede ser delegada de varias formas, por ejemplo, oralmente; pero de esta manera se logrará parcialmente que el cocinero asuma responsabilidad. Es mejor, cuando el hotel emplea un cocinero, hacer un contrato en el cual conste que este último tendrá que responder en caso de cualquier error cometido en su departamento (caso de intoxicación alimenticia). Además, su nombre estará en el interior de la carta; esto hará que el cocinero se sienta orgulloso de ver su nombre en todos los menús y, al mismo tiempo, sentirá más el peso de su responsabilidad y hará que sus órdenes sean cumplidas minuciosamente, verá que el personal que trabaja bajo sus órdenes no cometa errores y que el servicio se desarrolle a la perfección.

Los dueños de hoteles y restaurantes no deberán olvidar que si quieren buenos cocineros, servicios perfectos, etc., deberán pagar por esto, ya que un cocinero que recibe mala paga no responderá en serio por su cargo y no hará economías en los gastos de este departamento. El adagio que dice: "Lo barato sale caro", se aplica muy bien a esta sugerencia.

Aconsejamos, pues, pagar bien a los cocineros, en relación a la experiencia que presenten. Esta será la mejor política que se adopte, pues una persona que recibe un sueldo justo, también se sentirá bien considerada y mejorará su responsabilidad en el servicio, y el que saldrá ganando será el hotel.

## Banquetes

### 3.1. GERENTE DE BANQUETES

La posición del gerente de banquetes es de mucha importancia; debe tener grandes conocimientos en este campo, que es a veces difícil de controlar. La mayoría de las veces puede ser una persona que ya fue maitre de hotel; rara vez viene de la cocina, donde aprendió solamente a preparar platillos.

En estas circunstancias, a veces se corren riesgos, ya que él escogerá el volumen de ventas u ofrecerá demasiado servicio, sin tomar en cuenta el costo de la comida, dando mayor importancia a la cooperación necesaria de los cocineros para preparar el banquete que se venderá.

El gerente de banquetes deberá ser responsable de la venta, contabilidad, arreglos o servicios de todas las funciones del banquete. Estos incluyendo cenas, almuerzos, desayunos, desayunos especiales, fiestas de quince años, bodas, reuniones, shows, etc. También es responsable de hacer las publicaciones locales sobre la publicidad del banquete desde el momento en que tiene la lista de las personas que asistirán al banquete; este arreglo deberá ser hecho por el propio gerente de banquetes, pero a veces el cliente prefiere él mismo su propia publicidad.

El gerente de banquetes está más interesado en vender el banquete que en tener la certeza de que la preparación de la comida pueda hacerse en la cocina con todas las comodidades y facilidades de realización; y se olvida de que los clientes del restaurante son parte del negocio, y que tendrán que ser servidos tan bien como los del banquete.

### 3.2. MAITRE DE HOTEL DEL BANQUETE

El oficio de maitre de hotel será considerablemente más complejo para un banquete que en su trabajo en tiempo normal.

Cada departamento tiene arreglos diferentes, así que deberá ver los planos del salón y notificar al ama de llaves para que ésta provea el equipo requerido. Deberá también revisar los manteles y servilletas, las

decoraciones florales, la carta del menú especial, los programas, etc., y todos los equipos que la ocasión requiera.

Con el banquete el mayor problema es naturalmente el servicio de comida; por ello, la mayor parte de las veces deberá contratar nuevos meseros, que deberá poner bajo las órdenes del capitán de meseros. Estas personas serán empleadas solamente para el día del banquete, como extras.

El maitre de hotel deberá obtener con el jefe de control la verificación del número de personas que asistirán; éste adjuntará el cheque para hacer el pago en la forma concertada. Se deberá determinar de antemano, según la información recibida del gerente de crédito, si se requiere el pago en efectivo.

Servir la comida es la parte difícil de este oficio; es necesario programar el tiempo a fin de que todos los comensales sean servidos y terminen aproximadamente al mismo tiempo. Esta parte no es fácil y requiere la colaboración de todo el personal contratado.

### **3.3. JEFE DE COCINA**

El jefe deberá estimar con suficiente anticipación el total de alimentación requerida para permitir una compra bien hecha; deberá establecer una lista catalogando los tipos de alimentos para el servicio y preparar la orden de compra de acuerdo a las necesidades. Su principal responsabilidad será la supervisión de todos los preparativos y los servicios de los meseros; si necesita emplear más ayudantes para estas ocasiones, deberá primero contar con la aprobación del gerente.

### **3.4. STEWARD**

El steward deberá supervisar el uso del equipo en todos los banquetes y verificar el refrigerador para el almacenamiento de los víveres que serán preparados con anticipación al servicio.

El control del consumo y mantenimiento de todos los equipos durante el banquete, así como la posterior colocación en su lugar de origen, también estará bajo su responsabilidad.

### **3.5. FUNCION DE ESTE DEPARTAMENTO**

El menú de un banquete difiere del restaurante en que en el primero el número y calidad de los platos es escogido por el cliente, mientras que en del restaurante ya está hecho con anterioridad.

El gerente de banquetes durante los arreglos con un cliente en perspectiva, deberá tener a mano una lista de todas las funciones escritas para la fecha que fue discutida; cuando el grupo que hace el banquete ha hecho otros anteriormente, conviene que sean revisados a fin de no repetir los menús. El jefe del departamento de compras (o el contador)

a cargo de la alimentación, proporcionará al gerente de banquetes una lista de precios según las épocas del año; ésta servirá de guía para poner los precios adecuados de los menús.

El jefe de cocina deberá hacer una lista de ciertos alimentos suplementarios que sean necesarios. Si son necesarias algunas extras en empleados o en la cocina, deberán tomarse en cuenta en el contrato. Los problemas encontrados en los preparativos de estos servicios deberán anotarse y guardarse para futura referencia. Si el gerente de banquetes tiene una lista de los problemas de los banquetes y su historia, podrá preparar los banquetes sin ninguna dificultad. Esta historia deberá contener todas las dificultades encontradas en cada banquete, cómo se crearon y cómo fueron resueltas.

El superintendente del servicio tendrá la responsabilidad de dar las instrucciones a todo el personal informándolos convenientemente para que ellos, a su vez, puedan dar información a los clientes que pregunten respecto a la hora, localización y demás detalles del banquete. El asistente de gerente que tiene a su cargo la recepción deberá también poder informar a su personal sobre los mejores aspectos. Será bueno colocar cerca de las entradas un cartel (boletín) por escrito con todos los detalles.

El ingeniero jefe deberá ser notificado respecto a todas las instalaciones bajo su cargo: cualquier iluminación deberá informársele por escrito. La lista especificando cada función deberá ser enviada al ingeniero jefe y de esta manera podrá ser asignado un empleado del departamento a las operaciones del equipo necesario.

También deberá ser informado el jefe directivo de la casa, a fin de que tome las medidas necesarias para la protección del local.

El departamento de bebidas deberá ser informado de las bebidas requeridas; de esta manera podrán emplearse de antemano ayudantes extra. La supervisión de las bebidas servidas en los banquetes es extremadamente importante, para prever errores o faltas en el servicio.

El jefe de contabilidad deberá enviar las facturas de las bebidas para las órdenes de servicio individuales.

Si es posible, el gerente de banquetes deberá obtener una garantía del mínimo de cubiertos que deben ser servidos. Si no puede tener esta garantía deberán hacerse algunos arreglos para los cubiertos que pudieran servirse después de que el tiempo límite haya pasado. La estipulación podría decir que en los últimos minutos si le fueran solicitados más cubiertos, éstos no podrían ser del mismo menú, sino de otro. Esto eliminará problemas en el contrato.

### 3.6. COOPERACION

Deberá existir una estrecha cooperación entre el jefe de cocina y el jefe de banquetes. Las consultas hechas periódicamente redundarán en disminuir los costos de la preparación de los banquetes.



Será aconsejable tener un código que contenga los preparativos y arreglos para la venta de banquetes, como el siguiente:

- a) Evitar contratos para una fiesta de más de 75 personas, pues se podrían cancelar ocasionando problemas de almacenamiento.
- b) Evitar los platos de pollo para las fiestas de más de 100 personas, pues se tarda mucho en prepararlos y no son fáciles de servir.
- c) Evitar los platos de ostras para una fiesta de más de 100 personas, a menos que la cocina posea un excelente preparador de ostras.
- d) Evitar preparar papas a la parisíen para las fiestas de más de 75 personas, pues su preparación lleva mucho trabajo; lo mismo se diría del pavo.

Estas son algunas de las posibilidades que pueden ser tratadas en conjunto entre el jefe de cocina y el gerente de ventas de banquetes.

### 3.7. EMPLEADOS EXTRA

En casi todos los banquetes se necesita personal extra para ayudar en la cocina, en la preparación y lavado de trastos, o en el restaurante para el servicio; como este personal extra no es empleado regular del establecimiento, su trabajo no será el mismo que de un empleado regular; por lo regular son menos rápidos y requieren una supervisión mayor en el trabajo.

Esto quiere decir que se deberá tener una excelente supervisión para que el servicio de banquetes se desarrolle en buena forma.

El gerente de banquetes deberá calcular cuántos capitanes serán necesarios para el número de cubiertos; de lo contrario, podría darse el caso de un servicio deficiente y de que el anfitrión nunca ofreciera otro banquete en este restaurante.

El número de capitanes y meseros dependerá del menú y del tipo de servicio esperado. Será recomendable tener un capitán para cada 6 meseros; para un servicio menos elaborado, un capitán para cada 8 o 10 meseros, pero nunca más de 10.

Los empleados extra que sirven banquetes son generalmente pagados por hora trabajada; por lo general son menos de 4 horas. Deberán llegar temprano para ser informados del menú y de dónde están colocadas todas las cosas que necesitarán. Esta modificación estará a cargo de la persona que tiene la responsabilidad.

El mismo caso se presenta con los meseros (departamento), compras y supervisión de los pisos; deberá ser principalmente revisado.

La supervisión de un restaurante de banquetes (servicio) es frecuentemente objeto de cambios periódicos. El principal problema es dejar el restaurante en manos de una persona que no tenga autoridad para supervisión o servicio preferente.

# 4

## Vestuario

Hasta hace pocos años, el traje clásico del personal del comedor era el frac. Hoy se admiten muchas variedades, ya que la fantasía de los hoteleros está creando modelos continuamente.

Pero algo hay inmutable: cualquiera que sea el modelo adoptado, todo el personal del comedor debe llevar el mismo tipo de traje. Constituye un uniforme.

Sin embargo, en algunos grandes hoteles, es común tener un uniforme especial de tipo diferente para cada departamento. Un tipo para el comedor, otro para el salón de baile y fiestas, otro más para el bar y terraza, otro en la sala llamada parrilla o "Grill-Room", etc.

Los principales trajes usados en la industria hotelera son:

### 4.1. EL FRAC

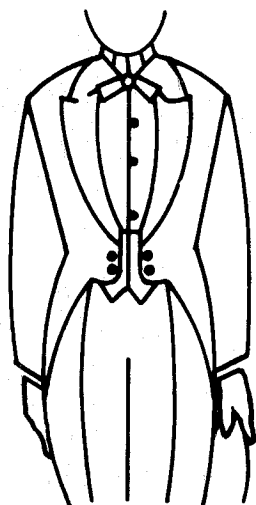
Consiste en una chaqueta negra de corte típico, de cola larga, con chaleco negro del mismo paño (nunca blanco o de fantasía), con pantalones negros con una cinta de seda negra perfilando las costuras de los lados. Se lleva, naturalmente, camisa blanca. Cuello almidonado blanco móvil, de pajarita, corbata de mariposa negra para el "maitre" y blanca para los camareros, zapatos y calcetines negros.

En algunos países, los camareros llevan mariposa negra, para distinguirlos de los clientes, que llevan blancas.

Entonces el maitre llevará de fantasía.

### 4.2. EL CHAQUE

No es demasiado usado en los restaurantes. Generalmente lo usan el director o el encargado y en los hoteles el personal de recepción. Consiste en una chaqueta negra de cola larga de tipo especial, chaleco negro y pantalones negros con rayas grises.



**Frac**



**Chaqué**

Se lleva con camisa blanca, cuello almidonado vuelto, corbata negra larga, calcetines negros con rayas o mezcla gris y zapatos negros.

#### **4.3. EL FRAC SIN COLA O CHAQUETILLA FRANCESA**

Es el uniforme clásico de los meseros y consiste en un traje negro, blanco o de color, cuya chaqueta es parecida a la del frac, pero sin cola. Se lleva sin chaleco, en general. Pantalones negros o del mismo color que la chaqueta.

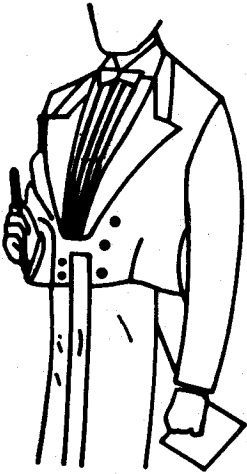
Hay libertad en la forma de la camisa y del cuello. En cuanto a la mariposa por lo común es negra, pero muchos restaurantes adoptan un tipo de color de corbata propia. Zapatos y calcetines negros.

#### **4.4. EL SMOKING**

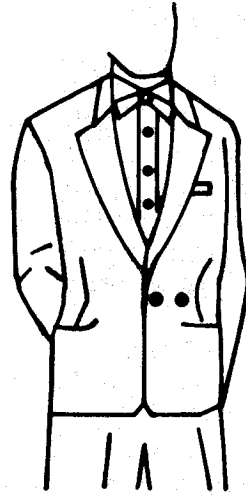
El smoking negro es el traje generalmente usado por los maitres para distinguirlos del resto del personal.

Consiste en una americana negra o de color oscuro de tipo especial, con solapas de seda. Se lleva sin chaleco, o bien con un chaleco parecido al del frac, y pantalones del mismo paño. Camisa blanca con cuello vuelto. Mariposa negra; calcetines y zapatos negros también.

Cuando el "maitre" va de smoking, el paño de la americana no es de la misma calidad que el de los camareros, y el cruce suele ser también distinto, con un botón menos.



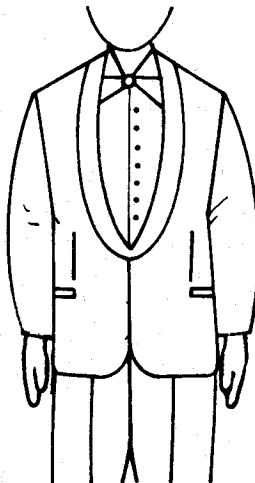
Frac sin cola o chaquetilla francesa



Smoking

#### 4.5. EL SMOKING BLANCO

Es un traje muy usado en verano en los grandes hoteles y restaurantes. Cortado exactamente como el smoking negro, puede presentar, sin embargo, más variedad en el corte de las solapas. Camisa blanca, mariposa negra o de uniforme. Se lleva con pantalones, calcetines y zapatos negros.



Smoking blanco

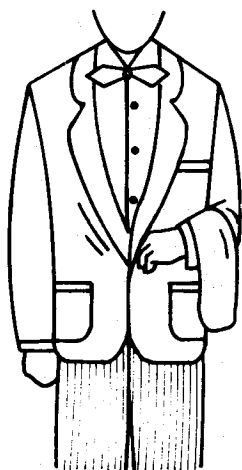
#### 4.6. TRAJES BLANCOS DE VERANO

Derivados del smoking blanco y también de las americanas corrientes, hay una gran variedad de trajes blancos de tela lavable.

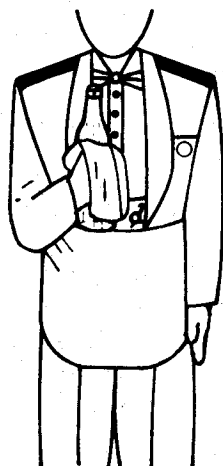
La fantasía y la moda aplican en ellos muchas más libertades que en los trajes negros.

La camisa debe ser siempre blanca, con cuello de la misma tela. Mariposa negra o de uniforme. Pantalones, calcetines y zapatos negros. Muchas veces se usan hombreras.

**NOTA:** Los smokings y los trajes blancos deben presentar siempre un aspecto impecable.



Traje blanco



Sumiller

#### 4.7. EL SUMILLER

El sumiller va vestido generalmente de un modo distinto a sus compañeros. Según la categoría del restaurante, lleva a veces una indumentaria de tipo regional con un delantal verde. Colgada del cuello por una cadena, una chapa de metal en la que va grabada la palabra "sumiller".

En restaurantes de más categoría llevan una especie de "smoking" corto con un delantal de cuero. La chapa con un número o varios, y la palabra sumiller, va prendida en el bolsillo de la chaquetilla.

#### 4.8. EL TRAJE TÍPICO

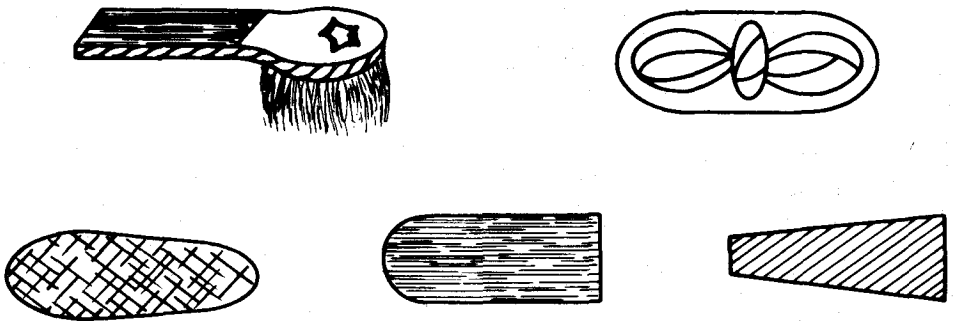
En los restaurantes típicos destinados en primer lugar a colmar el afán de "Typical" del turista extranjero, puede ser una atracción más

la presencia del personal de comedor luciendo el traje tradicional local. Es conocido el éxito de muchos establecimientos de este tipo.

Para poder usarlo en el comedor, el traje típico debe ser modificado, haciéndolo más sencillo para de ese modo facilitar su limpieza.

#### 4.9. HOMBRERAS

En los trajes blancos, y a veces también en los de color, existe la costumbre de llevar hombreras, según la categoría particular de cada uno: maitre, camarero, ayudante, etc.



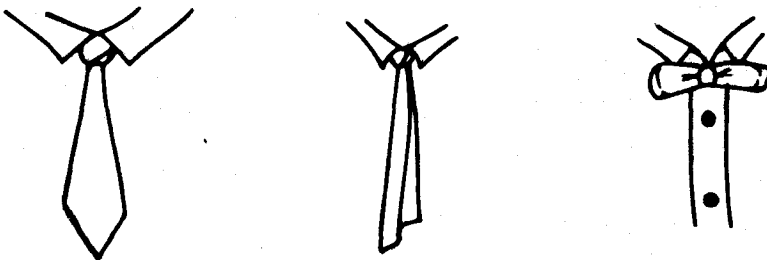
Hombreras

No deben pesar demasiado y deben ser movibles, para facilitar el lavado de los trajes.

Generalmente no existen formas ni tamaños en relación a la jerarquía; el cliente nunca sabe el significado de las hombreras.

#### 4.10. CORBATAS

Aunque se han señalado ya las corbatas más comunes para cada tipo de traje de servicio, deben tenerse en cuenta algunas indicaciones más. Existe un principio general para los trajes clásicos: usar corbatas



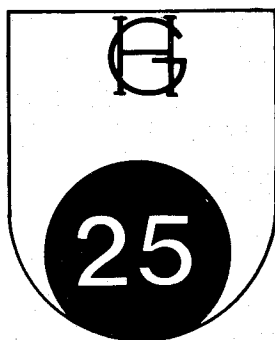
Corbatas

o mariposas distintas a las que usan los clientes. Mariposa negra para el FRAC y blanca para el SMOKING, corbata negra o blanca para el chaqué, ya que los clientes la llevan gris.

Con los trajes blancos se permiten fantasías, pudiéndose llevar conjuntos de colores específicos del hotel o restaurante. Pero en estos casos, todo el personal del comedor debe llevar el mismo tipo de corbata o mariposa, a excepción del maitre, único que debe distinguirse de los demás también por la corbata.

#### 4.11. ESCUDOS

En los grandes restaurantes con mucho personal, es costumbre que los camareros ostenten un escudo con un número, a fin de que el cliente los pueda distinguir y reconocer con más facilidad.



Escudos

#### 4.12. TRAJES EN USO

El personal de servicio del comedor debe disponer de por lo menos dos trajes de tipo clásico, para tener en reserva el que se encuentre en limpieza.

En cuanto a los trajes blancos o lavables, son imprescindibles tres: el que se lleva, uno de reserva en el mismo restaurante (en caso de manchas imprevistas, accidentes de servicio, etc.) y el tercero en limpieza.

#### 4.13. LA CORBATA DEL MAITRE

Deberá ser distinta a la del resto del personal.

## Sanidad e Higiene

### 5.1. HIGIENE

Para comenzar, diremos una palabra de estímulo a los restaurantes que tengan poca higiene. Esta situación puede enmendarse con una constante vigilancia desde el momento en que los alimentos son recibidos por la entrada de servicio hasta que son servidos al cliente.

La contaminación de los alimentos ocurre generalmente después de que los alimentos entran al establecimiento.

Un inspector del gobierno, de la Secretaría de Salubridad, se encarga estrictamente de averiguar cómo son preparados los alimentos, y el almacenamiento y envase con el que salen a la venta. Asimismo, los métodos de envasado, la temperatura a la que son transportados, su frescura y su humedad serán objeto de minuciosa inspección.

El propietario debe verificar que estén libres de contaminación todos los cuartos o despensas donde son almacenados, preparados y servidos los alimentos, así como todo el material usado para su preparación y los empleados que trabajan con la alimentación.

Si sigue al pie de la letra estas recomendaciones, podrá tener la certeza de que jamás se le presentará el problema de que los alimentos se contaminen y envenenen. Este es un trabajo fácil, pero debe ser hecho por una persona cuidadosa y con experiencia.

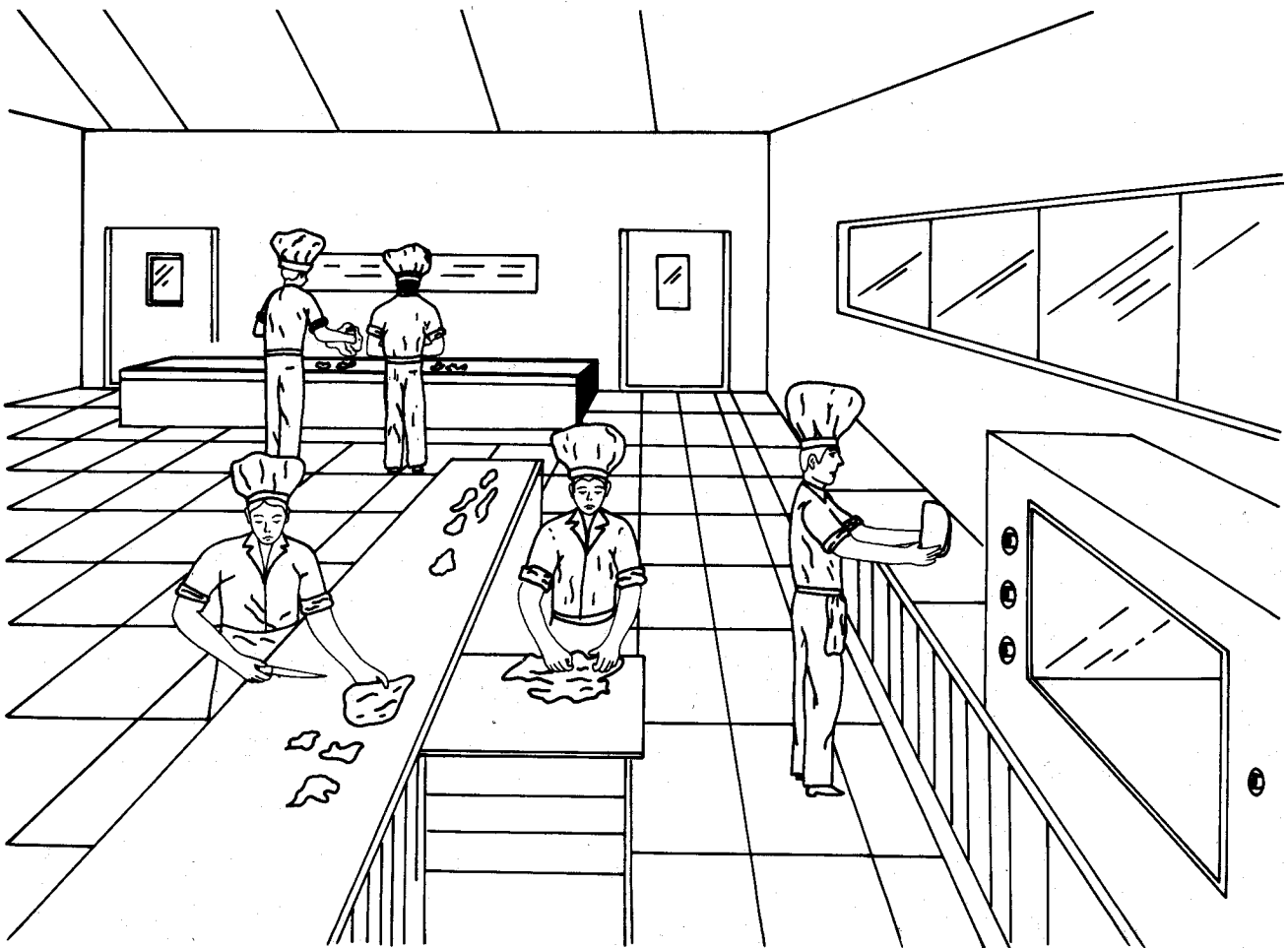
Existen casos de envenamiento (principalmente en países latinoamericanos) que se producen en restaurantes, hoteles y otros, provocados por el asesino involuntario pero condenado como responsable de las enfermedades de los clientes.

¿Por qué acontecen esos percances debidos a poco cuidado en las cocinas de estos restaurantes? Pueden deberse a:

1. Personas que no tienen el menor conocimiento de salubridad e higiene y abren servicios de alimentación, restaurantes, etc.
2. Desconocimiento total de los procesos de congelamiento.
3. Desconocimiento total de los alimentos que se descomponen más rápidamente.





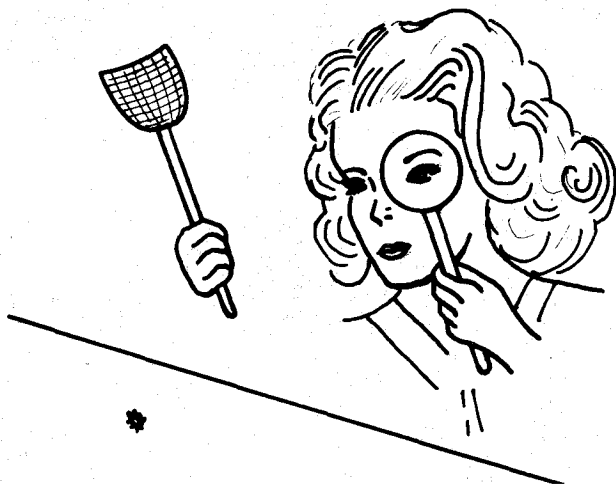


4. Desconocimiento total de la temperatura a la cual deben ser cocinados ciertos alimentos.
5. Desconocimiento de que en una cocina sin higiene, el mal olor se mezcla con los alimentos y les da un sabor desagradable.

Un caso serio de envenenamiento por alimentación podrá causar la muerte de una persona, y como consecuencia la clausura del establecimiento.

## 5.2. ESTANDARES DE HIGIENE (SANIDAD)

Será necesario ejercer una vigilancia constante para que todo se mantenga en perfectas condiciones. No quiero decir con esto que cada empleado deba recorrer todas las dependencias con una lupa en la mano, matando los mosquitos y quitando el polvo.



Es solamente cuestión de un buen entrenamiento, con el cual el empleado conozca su trabajo y lo haga bien desde el inicio hasta el final.

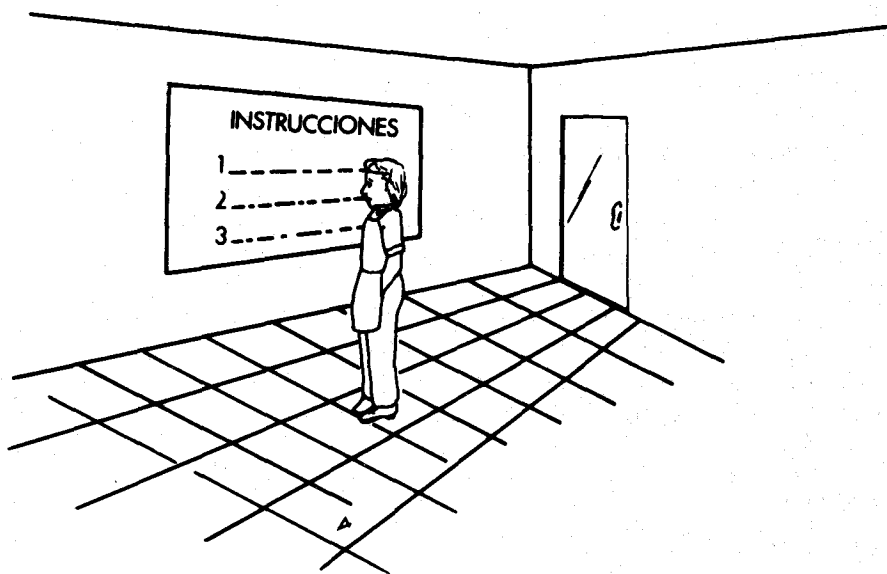
La mejor manera de asegurarse de que las instrucciones son comprendidas perfectamente, es dar a cada empleado un manual con todas las instrucciones. Cuando las instrucciones son transmitidas verbalmente de un empleado a otro, se corre el riesgo de que puedan ser mal interpretadas y olvidadas. También es necesario que una persona supervise el trabajo.

## 5.3. MANUAL DE INSTRUCCIONES

Es necesario un manual que especifique las instrucciones para cada empleado, incluyendo a los encargados de la limpieza, mencionando en detalle cada etapa de la operación y el número de veces que se debe hacer.

Incluirá también las instrucciones para limpiar cada cosa de la cocina y su equipo, "qué hacer" y "cómo hacerlo", con la distribución entre limpieza diaria y limpieza periódica. Las mismas instrucciones deben hacerse para limpiar los pisos, las ventanas, el manejo de la basura y la esterilización de latas.

Una vez que son fijadas estas normas para el proceso de saneamiento, se simplificarán las tareas, mas no por esto se eliminará al supervisor, sino que éste encontrará su trabajo más fácil.



### 5.3.1. El tiempo para la limpieza

Durante el día de trabajo no es indicado hacer la limpieza, pues se molesta a los empleados de los befts de almacén y bebidas, por lo tanto, este trabajo debe ser ejecutado durante la noche, bajo la supervisión y responsabilidad de un supervisor. Cada trabajo tendrá medido el tiempo, en el cual deba llevarse a cabo la tarea.

### 5.3.2. Supervisión de la gerencia

Una vez por semana, el gerente o su asistente deberá hacer una supervisión de las condiciones de sanidad e higiene de la cocina. Fuera de los empleados mencionados, nadie podrá ejecutar esa tarea ya que esta supervisión implica una gran responsabilidad. Esto indica que ni el trabajo del empleado más humilde pasa desapercibido, lo cual trae buenos resultados, ya que los empleados se esforzarán en hacer siempre bien su trabajo.

### 5.3.3. Lista de verificación

Será interesante hacer una lista de todo lo que requiera una limpieza escrupulosa, y después de cada inspección se anotarán en la lista las iniciales de quien hizo la inspección. Al fechar la lista, se ayudará a la persona que haga la misma inspección la siguiente vez, pues verá lo que haya sido cambiado de la fecha a la última inspección. Al firmar la lista fijará la *responsabilidad*.

Algunos ejemplos de listas de verificación:

<i>Alimentos perecederos fácilmente</i>	SI	NO
¿Se encuentran éstos refrigerados desde el momento de entrada hasta el tiempo de servicio?	_____	_____
¿Son revisados diariamente para evitar que se echen a perder?	_____	_____
Dulce. ¿Son colocados en recipientes adecuados después de su preparación y guardados adecuadamente en el refrigerador?	_____	_____
Cerdo y sus productos. ¿Son preparados en el momento de servir la comida?	_____	_____
Leche. ¿Es usada dentro de las 48 horas (tiempo límite)?	_____	_____
Mariscos. ¿Son recibidos de fuentes especializadas y confiables?	_____	_____
<i>Equipo general</i>		
Abridor de latas. ¿Está limpio?	_____	_____
Tabla de cocina, cucharas, etc. ¿Están limpios, sin corrosión?	_____	_____
Mesa de vapores. ¿Está limpia y se mantiene a la temperatura apropiada?	_____	_____
Equipo que no está en uso. ¿Está limpio?	_____	_____
Equipo de cocina. ¿Está limpio, en buen estado, sin corrosión?	_____	_____
Y así sucesivamente.		
<i>Paredes, pisos y techos</i>		
Paredes. ¿Están limpias?	_____	_____
Pisos. ¿Están limpios?	_____	_____
Y así sucesivamente.		
<i>Iluminación y ventilación</i>		
Iluminación. ¿Es adecuada para la cocina y sus dependencias?	_____	_____

Ventanas. ¿Están limpias?

\_\_\_\_\_

Lámparas. ¿Están limpias de grasa y polvo?

\_\_\_\_\_

Y así sucesivamente.

#### *Basureros*

¿Están tapados correctamente?

\_\_\_\_\_

¿Están almacenados lejos de los alimentos?

\_\_\_\_\_

¿Están limpios?

\_\_\_\_\_

Cuarto de basureros. ¿Tiene mal olor?

\_\_\_\_\_

#### *Refrigerador*

Piso del refrigerador. ¿Es limpio?

\_\_\_\_\_

Caja de carnes. ¿Está limpia?

\_\_\_\_\_

Refrigerador. ¿Tiene mal olor?

\_\_\_\_\_

Y así sucesivamente.

#### *Cuarto de baño*

¿Está adecuadamente iluminado?

\_\_\_\_\_

Ventanas del cuarto de baño. ¿Están limpias?

\_\_\_\_\_

Taza del inodoro. ¿Está limpia?

\_\_\_\_\_

Puerta del cuarto de baño. ¿Se cierra automáticamente?

\_\_\_\_\_

#### *Dining room*

Mesas. ¿Están limpias?

\_\_\_\_\_

Ventanas. ¿Están limpias?

\_\_\_\_\_

El trailer de postres. ¿Está cubierto?

\_\_\_\_\_

Los pisos. ¿Están limpios?

\_\_\_\_\_

Y así sucesivamente.

Todos los departamentos del hotel deben disponer de una lista como la citada para facilitar el control del supervisor en su inspección.

### **5.4. SANIDAD DE ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

Además del poco control por parte de los empleados, la mayor fuente de contaminación la presenta el manejo inadecuado del mantenimiento de alimentos y utensilios.

Si se recibe algún artículo contaminado, debe ser seleccionado al recibirlo y descartado inmediatamente, por ejemplo, latas abombadas, insectos en envases que contienen uvas, nueces y cereales; carnes y

pescado de color dudoso o con apariencia de otras capas encima, verduras muy maduras, leche vieja, mantequilla rancia, mariscos no timbrados por el proveedor, frutas y legumbres viejas.

Deben estar siempre cubiertas las cajas para guardar el hielo que se usa en las fuentes de bebida, agua helada, té y café; así como el hielo que se va a usar cuando se sirven ensaladas, legumbres, productos del mar o cocteles.

Este comportamiento de *stock* debe estar localizado en una parte fuera de peligro de contaminación, debe recibir un buen mantenimiento y siempre debe estar limpio.

El moledor de hielo y la hielera usados en la preparación del hielo molido deben ser minuciosamente limpiados después de cada uso. El compartimiento que guarda el hielo, "bol", hielera y otros, debe ser lavado frecuentemente y mantenerse libre de óxido y suciedad; debe ser protegido del polvo y de otras fuentes de contaminación.

El hielo siempre debe provenir de una fuente aprobada por el Departamento de Salubridad y debe ser recibido solamente cuando sea manejado y transportado en condiciones rigurosamente sanitarias.

Se usará solamente leche pasteurizada; cuando se sirva al cliente deberá estar en su contenido original, y provenir de un distribuidor aprobado por el Departamento de Salubridad. Los mismos cuidados requiere la crema.

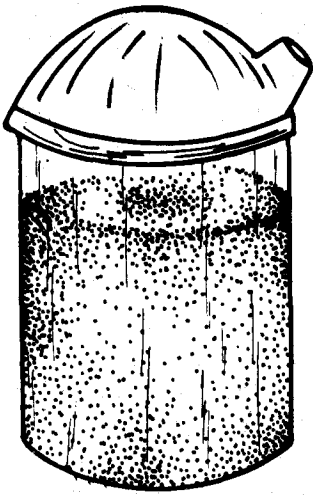
Los envases deberán ser desechables. La leche no podrá ser usada después de 48 horas que es el tiempo límite.

Las temperaturas indicadas a continuación deben ser observadas en la refrigeración de los productos alimenticios:

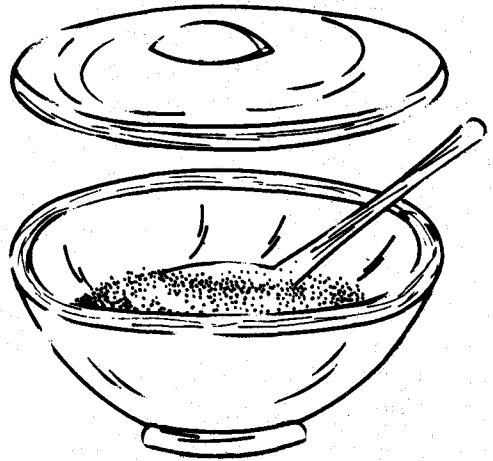
Alimentos congelados	17°C bajo cero
Productos del mar	1.1°C bajo cero a 1.1°C sobre cero
Carne	0°C a 2°C
Leche	0°C a 2°C
Frutas, legumbres (vegetales)	0°C a 2°C
Helados	12°C bajo cero
Otros	4°C a 10.0°C

Se deberán tener disponibles varias cajas para mantener las variadas temperaturas indicadas. Los mariscos se descomponen más rápido que cualquier otro alimento. La leche, la crema y los huevos también se descomponen, así como la carne, incluyendo el pollo, ternera. Lo primero que se descompone es la carne de cerdo.

El azúcar se debe servir en un recipiente cubierto o en sobrecitos individuales. Si el azúcar es granulada y no está en sobrecitos individuales se debe presentar en una azucarera que presente un solo orificio de salida, sin que pueda entrar la cucharita.



Bueno



Malo

#### 5.4.1. Cuidados que se deben tomar al cocinar los alimentos

Las frutas frescas y las legumbres deben ser lavadas antes de usarse, o sea justo cuando van a cocinarse.

Deberán ser desinfectadas con productos químicos o con lavado manual, cuidando que guarden siempre su perfecta apariencia.

La carne molida o picada nunca debe guardarse en el refrigerador por más de 24 horas después de ser usada; los pedazos de carne pequeños se arruinan más rápido que un pedazo grande.

Las vísceras (como hígado, sesos, corazón) deben ser usadas lo más rápidamente posible después de adquirirlas.

Entre los alimentos que contienen un activo agente de envenenamiento si su mantenimiento es inapropiado están: flan, torta rellena de crema y pudín, pollo, ensalada de productos del mar, particularmente cuando contengan mayonesa, ensalada rusa, sardinas, anchoas, etc.

#### 5.4.2. Cuidados que se deben dar a los alimentos durante su cocción

Contrariamente a la opinión pública muchos tipos de bacterias sobreviven al tiempo de cocción corto. Para que desaparezcan y mueran, el tiempo de cocción debe ser de un mínimo de 20 minutos.

Comercialmente, los productos alimenticios están sujetos a la esterilización antes de ser enlatados; por lo tanto, no necesitan ser cocinados 20 minutos.

Algunas carnes podrán ser cocinadas cuidadosamente y servidas a media cocción, porque sus bacterias son destruidas por el calor.



La carne de cerdo debe dejarse cocer bien; en todo producto de su clase encontramos la *trichinobacteria*. Durante su cocimiento no debe quedar ninguna parte color de rosa.

Las grasas usadas para freír frecuentemente son tratadas con poco cuidado. Si la grasa tiene 3 o 4 días, se vuelve rancia y peligrosa para la salud. Para prevenir el uso de grasa rancia, toda grasa debe ser inspeccionada por el jefe de la cocina y envasada en trastes especiales. La salsa holandesa debe ser preparada 2 horas antes de su uso.

#### 5.4.3. Cuidados después de cocinar los alimentos

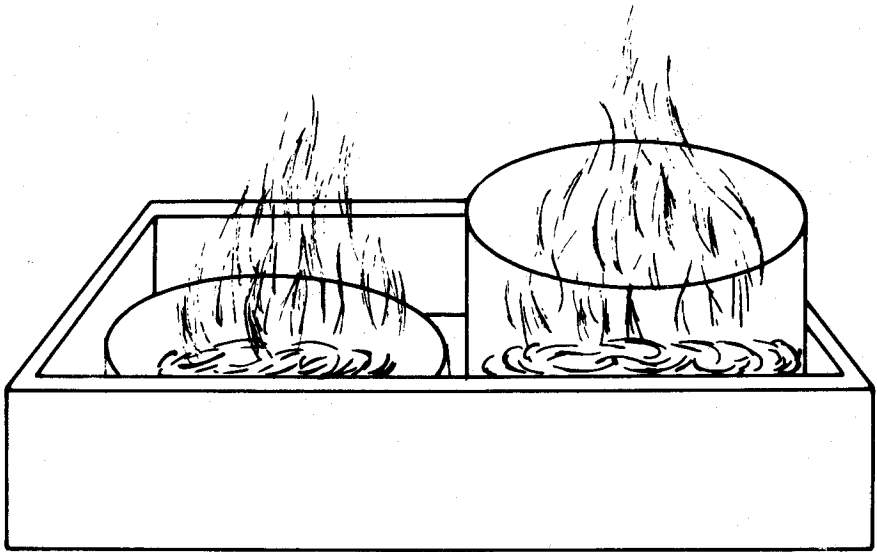
La comida que se ha cocinado requiere un cuidadoso sistema de conservación. Los alimentos calientes deben ser sacados de la mesa de vapor y enfriados a la temperatura ambiente, para después ser colocados en el refrigerador. Si no se hace así, provocarán la descomposición de otros alimentos.

Una vez fría la comida, deberá refrigerarse; no debe dejarse fuera por más de 4 o 5 horas; si no, se arruinaría. Frecuentemente ocurre esto porque el personal de cocina olvida meterla en el refrigerador, al entretenerse con otros platillos que debe cocinar. Para evitar esto, un empleado estará encargado de poner en el refrigerador la comida después del tiempo requerido.



Malo

La alimentación que va a ser enfriada debe colocarse en envases de 12 a 15 cm de profundidad. Estos envases deben tener una parte descubierta para dejar salir el vapor.



Bueno

La única excepción será al envasar las sopas, que siempre deberán ir cubiertas.

Frecuentemente, la alimentación guardada sobre la mesa de vapor por un tiempo excesivo se arruina, es decir, cuando pasan 2 o 3 horas a temperatura abajo de  $45^{\circ}\text{C}$  ( $125^{\circ}\text{F}$ ).

Los alimentos deben ser cocinados en pequeñas cantidades, a fin de evitar que sean dejados por un tiempo excesivo sobre la mesa de vapor. Ningún alimento caliente debe dejarse por más de 4 horas entre  $20^{\circ}\text{C}$  ( $70^{\circ}\text{F}$ ) a  $75^{\circ}\text{C}$  ( $170^{\circ}\text{F}$ ). El flan para postre debe ser enfriado rápidamente después de su preparación.

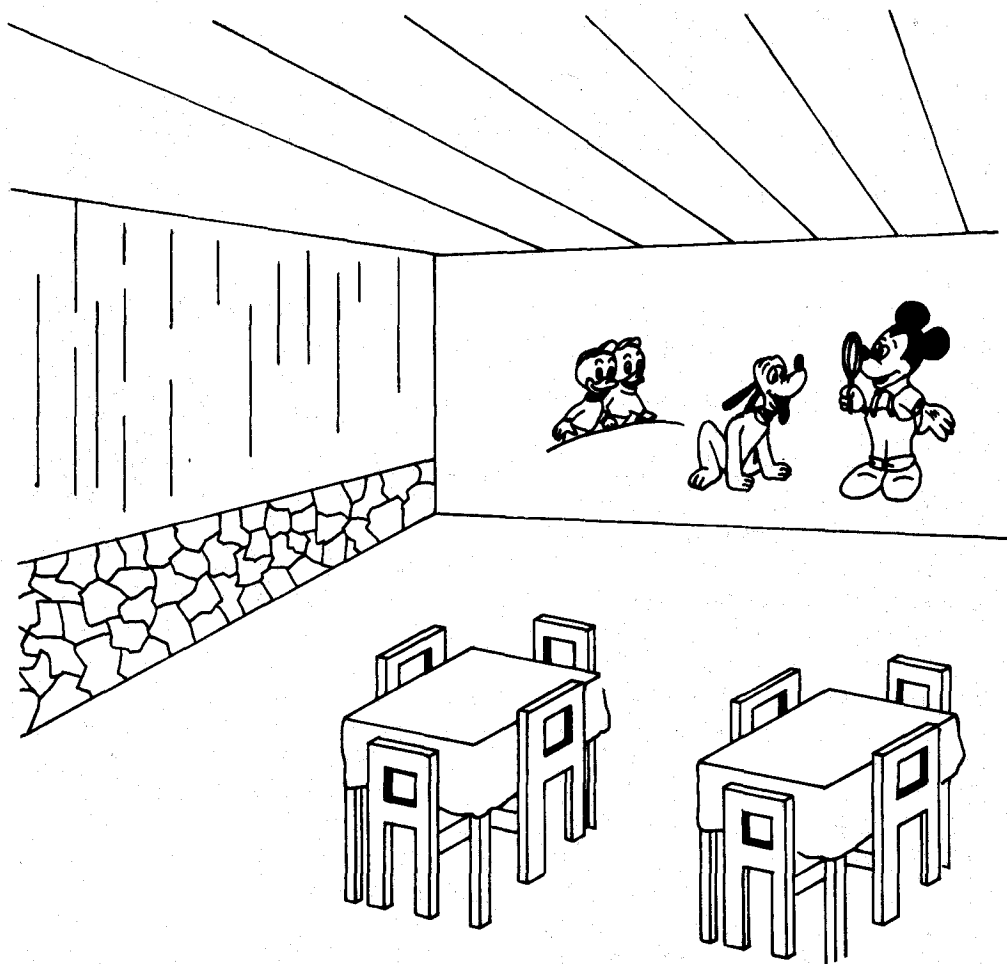
Todos los flanes y pasteles de crema, después de ser rellenados, deben ser recolocados en el horno a una temperatura de  $210^{\circ}\text{C}$  ( $425^{\circ}\text{F}$ ) por 20 minutos; luego se enfrían a  $10^{\circ}\text{C}$  ( $50^{\circ}\text{F}$ ) por lo menos una hora después de haberse sacado del horno.

El relleno debe ser calentado antes de rellenar los pasteles; de esta manera, la mezcla será mantenida a una temperatura de  $85^{\circ}\text{C}$  ( $190^{\circ}\text{F}$ ), durante 10 minutos, y después enfriada a  $10^{\circ}\text{C}$  ( $50^{\circ}\text{F}$ ) antes o después de rellenar el pastel. Este enfriamiento de  $10^{\circ}\text{C}$  ( $50^{\circ}\text{F}$ ) o menos debe ser hecho una hora después del calentamiento. La comida hecha con relleno de crema debe ser servida dentro de las 24 horas de haberse cocinado. Debe calcularse que la comida que se va a cocinar va a ser consumida el mismo día; en otro caso podría causar envenenamiento.

Los alimentos y bebidas deben ser guardados, mostrados o servidos de manera que siempre estén protegidos del polvo, moscas, gusanos, contaminación por ratas, cucarachas, mantenimiento inapropiado, gotas infecciosas (gotas de tubos del refrigerador, agua, etc.).

Cuando se recalienta un alimento sobrante, la temperatura debe subirse rápidamente y mantenerse por cinco minutos. Luego se pasa a la mesa de vapor.

La temperatura del horno puede usarse para los alimentos que deben ir dorados por la parte de encima. Ningún alimento debe ser usado si se ha guardado por más de 48 horas.



Sala de niños

## 5.5. SALUD E HIGIENE DE LOS EMPLEADOS

Los malos hábitos de trabajo y la mala higiene de los empleados son causas del envenenamiento de los alimentos, así como también las

condiciones sanitarias de los establecimientos públicos que sirven alimentación. La culpa no es exactamente de los empleados, pues es probable que nunca hayan tenido buenas costumbres higiénicas, o tal vez en los establecimientos no se proporcionan las facilidades requeridas que permiten tener estas condiciones sanitarias.

### 5.5.1. Salud

Es aconsejable y necesario que las personas empleadas en los departamentos de alimentación prueben su estado de salud por medio de una tarjeta extendida por un médico. El gerente del establecimiento debe exigir este certificado para su propia protección. Este certificado se debe exigir a: el cocinero, todas las personas de la cocina, los meseros, todas las personas del restaurante, las personas que lavan los trastes y el personal de almacenamiento.

En este certificado se hará constar que el empleado no está tuberculoso ni padece de enfermedades venéreas, enfermedades de la piel, disentería amebiana, disentería bacilar, tifoidea. Que disfruta de buena salud y no padece ninguna enfermedad transmisible.

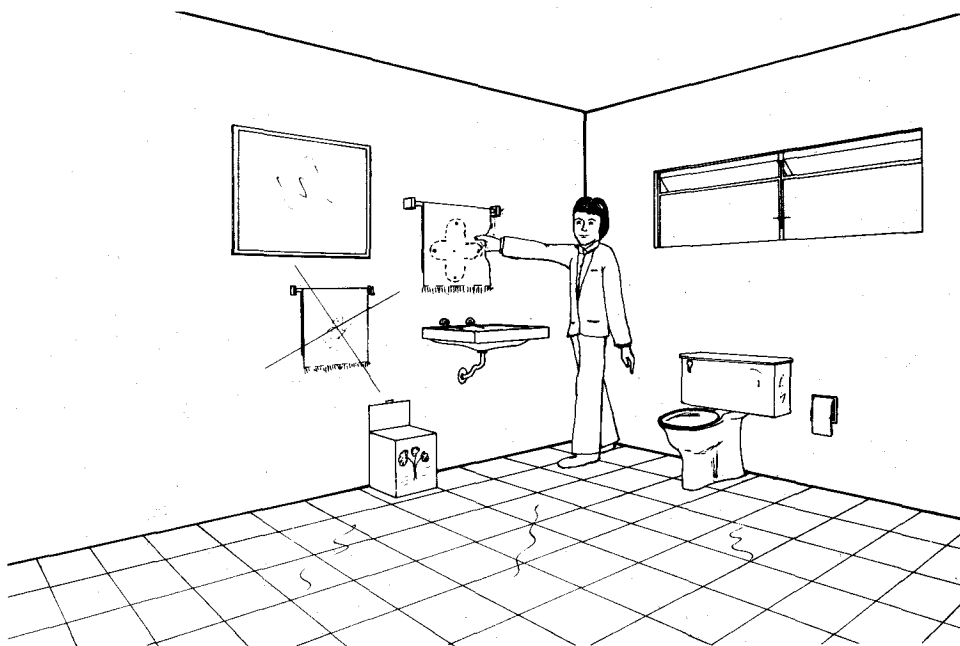
Los establecimientos deberán exigir a sus empleados este certificado cada año. Si se descubre que un empleado es portador de una enfermedad contagiosa, se le debe apartar inmediatamente y obligarlo a estar bajo tratamiento médico hasta que desaparezca la posibilidad de contagio. Una enfermedad temporal como un resfriado puede ser transmitida fácilmente a los clientes y también a los compañeros de trabajo. La política del establecimiento no le permitirá trabajar hasta que haya desaparecido todo síntoma y se haya recuperado.

Se debe contar con un botiquín de primeros auxilios con: esparadrapo, gasa, algodón, mercurio, éter, productos para quemaduras, que ocurren frecuentemente en la cocina. (Un dedo muy infectado del cocinero puede causar disentería a los clientes.)

### 5.5.2. Higiene personal

Todos los restaurantes deben dar facilidades de acceso al cuarto de baño. Este cuarto de baño no deberá estar cerca y mucho menos dentro de un cuarto que tenga alimentos, bebida o utensilios almacenados. Las puertas de estos cuartos deben tener mecanismo de cierre automático. El piso y las paredes deben estar pintados de blanco, y ser de un material fácil de limpiar. El cuarto debe ser bien ventilado y solamente deberán usarlo los empleados.

Un cuarto de baño combinado con WC tendrá siempre un jabón colocado en un distribuidor y agua corriente, toalla de papel individual para secarse las manos, colocada en un distribuidor, y para ser usada una sola vez (desechable).



Sería interesante colocar en cada puerta de cada cuarto de WC, o baño, una nota pegada indicando a los empleados que se laven las manos antes y después de usar este cuarto, e inmediatamente antes de empezar a trabajar. El uso de una toalla para uso común deberá ser prohibido.

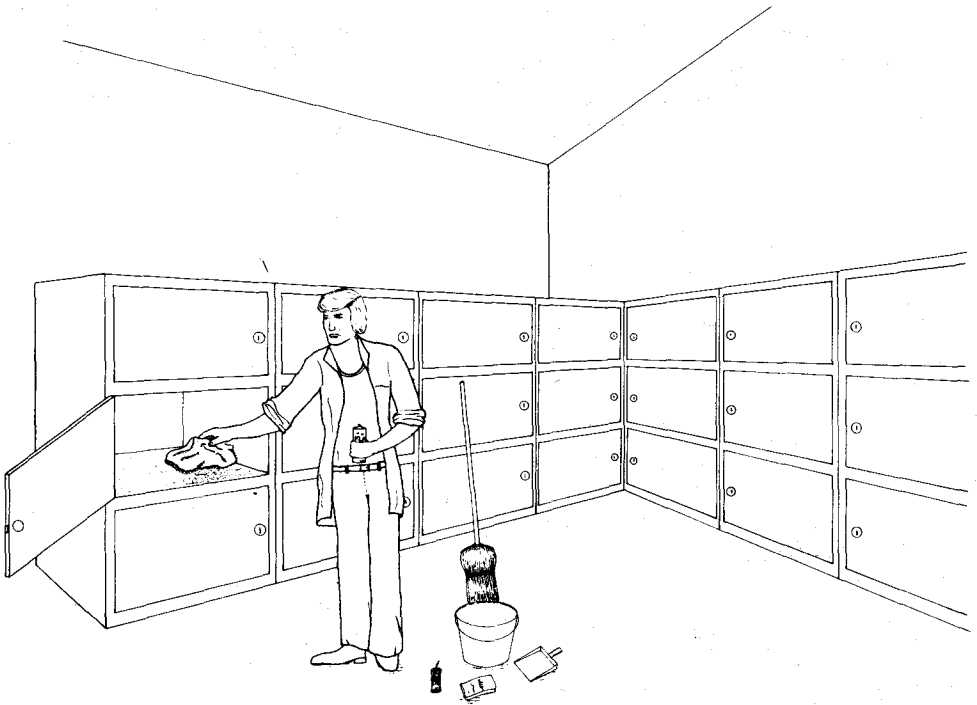
Los cuartos de baño, la toilette y el cuarto de armarios (lockers) deberán recibir diariamente una limpieza profunda con una solución desinfectante. Es necesario que estos cuartos reciban siempre una limpieza escrupulosa. Deben tener también una buena iluminación.

Cada empleado debe tener su propio armario y será responsable de las condiciones sanitarias del mismo. En ninguna circunstancia le será permitido guardar alimentos en su armario. Si esto sucediera se deberá castigar al empleado porque los alimentos atraen a ratas, mosquitos, cucarachas y gusanos.

Estos cuartos deben ser inspeccionados por el supervisor de los empleados. Además, un empleado específico debe ser responsable por el cuerpo de armarios.

Una toilette debe tener por lo menos un urinario, un cuarto de baño para 12 hombres (empleados). Además, debe existir una toilette y un cuarto de baño para 10 mujeres (empleadas).

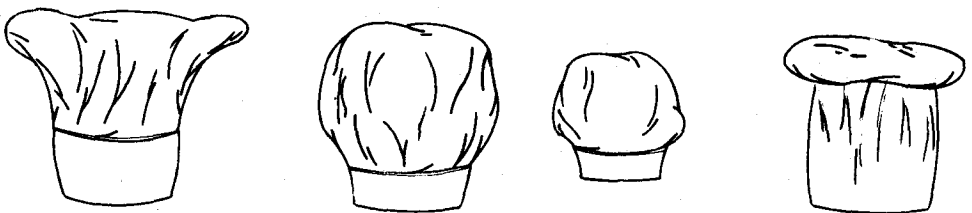
Cada grupo de cuartos en los cuales están almacenados productos alimenticios y donde se preparen y sirvan, y en donde son lavados los utensilios, deberá tener un suplemento de agua pura para consumo de los empleados. Si el establecimiento está usando también agua impura, las vasijas se deben marcar con colores distintos.



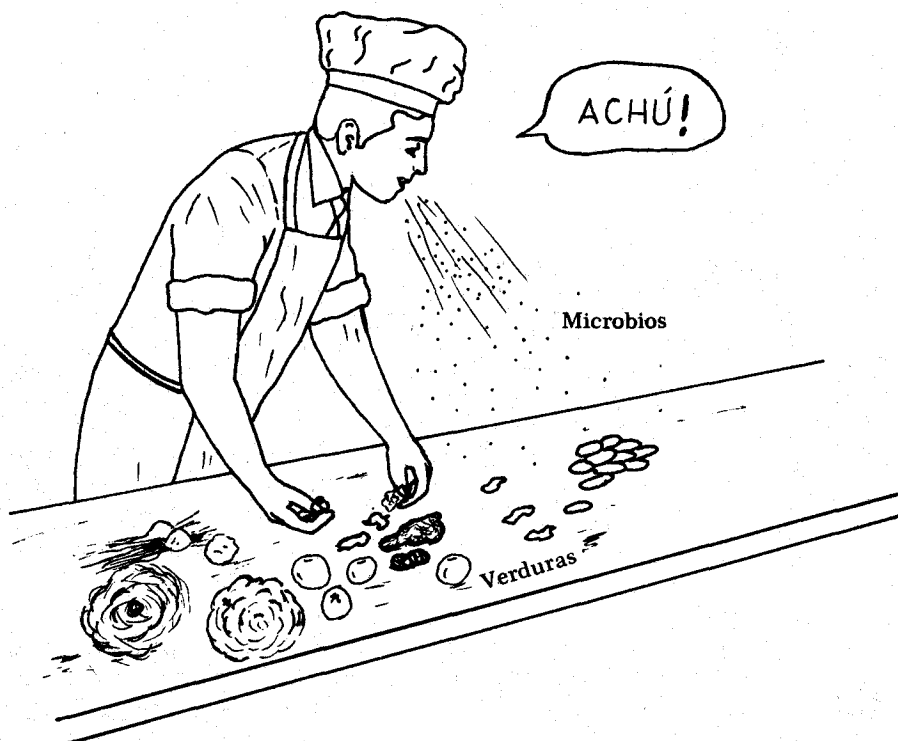
Cada departamento donde se trabaje con productos alimenticios deberá tener agua corriente y un distribuidor de jabón y toallas de papel desechables para las manos; esto será el mejor camino para conseguir que los empleados de la cocina se laven las manos frecuentemente.

Los uniformes de los empleados que están en contacto con los productos alimenticios y utensilios, incluyendo los que lavan los platos, deben ser limpios y hechos de un material que pueda lavarse fácilmente. Los uniformes suplementarios deben existir en cantidad suficiente para que los empleados puedan cambiarse diariamente y en casos en que se mancharan durante el día.

Es obligatorio el uso de sombrero o gorra para mantener recogidos los cabellos de los empleados de la cocina.



Las manos y las uñas deben mantenerse siempre limpias. Y nunca deben llevarse las manos al rostro ni a los cabellos ni a ninguna parte del cuerpo cuando estén trabajando. Los utensilios nunca deben ser tomados por la parte que está en contacto con los alimentos o las bebidas.



No deben escupir ni estornudar ni fumar en la cocina

Todas estas normas deben ser objeto de una vigilancia estricta; esto puede ser fácil si los empleados comprenden que se toman estas medidas para evitar la contaminación de los alimentos.

Los empleados deben recibir normas sobre sanidad e higiene, mostrándoles que los grandes peligros del transporte de contaminación pueden estar en sus cinturones, su rostro o cualquier otra parte de su vestuario.

# 6

## Room Service

Este tipo de servicio que funciona en el hotel puede ser uno de los más difíciles de controlar. La alimentación y bebidas que este departamento sirve a todos los clientes del hotel es difícil de controlar porque no tiene supervisión directa. Desde el punto de vista humano es difícil también, pues algunos huéspedes son diferentes en su apartamento que en el restaurante del hotel; siempre hay problemas para los meseros en razón de esto, así que los mejores meseros deberán trabajar en este servicio.

### 6.1. TOMAR LAS ORDENES

La atención correcta al tomar las órdenes de los huéspedes es más importante que en el restaurante. En el restaurante un error en la orden puede ser corregido con rapidez, pero en el caso del Room Service será más difícil; significa hacer otro viaje hasta la cocina y regresar; el cliente estará molesto por tener que esperar tanto tiempo. En la mayoría de los casos esto ocurre casi siempre en las horas de la mañana, pues las órdenes se transmiten en forma verbal a la cocina; en cambio, si las órdenes se impartieran por escrito no habría dudas y esto evitaría pérdidas de tiempo y confusión en las remesas de las órdenes.

El empleado que tome las órdenes por teléfono deberá poseer una voz agradable y deberá estar muy familiarizado con toda clase de alimentación y bebidas. Después que tome las órdenes, las debe repetir para el cliente, no olvidando escribir en la orden el número de cuarto del cliente.

Es también necesario que sepa escribir rápida y legiblemente; también deberá escribir sobre las órdenes la hora en que fue hecha y la hora en que fue entregada.

Ciertos huéspedes que usan el Room Service lo hacen para economizar el tiempo de espera en el restaurante, pero si el personal que atiende este departamento no está bien entrenado, la demora será mayor. Un mesero eficiente que hace las órdenes simplificando el sistema ayudará



a que el servicio sea más fluido. En el periodo de mayor actividad las órdenes llegarán tan rápidamente que el empleado que las toma no tendrá tiempo de escribir las órdenes y hacer las facturas. Una libreta que tenga original y copia será la solución, ya que la copia quedará en la libreta y la otra será entregada al mesero, que podrá hacer su propia factura; el empleado que tome las órdenes tiene solamente que sacar la orden para el mesero y cambiar el papel carbón.

El mesero o el capitán, si es un hotel grande, deberá siempre ver que no falten alimentos y que las reservas para el Room Service estén siempre listas para cualquier orden.

El servicio de elevadores es a veces el responsable de la demora; las causas de que el servicio sufra demoras deben estudiarse en la gerencia; este departamento deberá ver primero si la demora está en la cocina o en el servicio de elevadores.

El uso de mesas rodantes ayudará a minimizar la demora del tiempo requerido para el servicio de comidas en las habitaciones.

## **6.2. CORTESIA**

Es muy importante tener cortesía y tacto cuando se sirve al cliente en su apartamento, porque el hotel es responsable ante la ley de la conducta de sus empleados durante las horas de trabajo. Si ellos cometen alguna falta, el hotel podrá encontrarse en problemas con la ley. Instrucciones bien detalladas deben ser impartidas a los meseros, particularmente si tienen que servir a mujeres que se encuentran solas en los apartamentos; en este caso, el mesero deberá dejar la puerta entreabierta, no deberá quedarse mucho tiempo en el apartamento ni mostrar interés en lo que allí se encuentre. Su conversación deberá ser solamente referente a temas del servicio.

## **6.3. EL MESERO DEL ROOM SERVICE**

Deberá estar siempre equipado con un sacacorchos, fósforos, lápiz, un suplemento de cambio extra de servilletas. Si la política del hotel es poner un periódico en la bandeja en que se lleva el desayuno, el mesero deberá cuidar que esto se haga siempre.

## **6.4. MANERA DE SACAR LA VAJILLA SUCIA DE LOS APARTAMENTOS**

Sacar la vajilla puede ser un problema, a menos que esté bien organizado. Muchas veces los huéspedes pedirán órdenes a horas avanzadas de la noche y no habrá tiempo de retirar la vajilla de los apartamentos, ya que el Room Service cierra por la noche. De esto resultará que las

camareras de la mañana se darán cuenta de la presencia de la bandeja, y como sacar la vajilla no es parte de sus obligaciones, lo harán de manera insatisfactoria dejándola en el corredor, lo que no será estético, pudiendo además dar lugar a roturas de la vajilla.

La única solución para esto es que el mesero de noche haga una lista de los apartamentos que se quedaron con vajillas para ir a recoger a la mañana siguiente, o bien la camarera debe telefonar al Room Service en el momento en que entre y mire la bandeja.

La persona encargada del Room Service mandará a uno de los empleados a recogerla. Las camareras disponen de 20 minutos para arreglar el apartamento; esto permitirá que al sacar la vajilla ellas todavía estén dentro. Generalmente, se da un tiempo de una hora u hora y media, tiempo que se considera suficiente para que el cliente termine su cena; después de pasado este tiempo, el empleado del Room Service deberá telefonar al huésped preguntando si la vajilla puede ser retirada. Frecuentemente el mismo huésped coloca la vajilla sobre una mesa del corredor. Todos los empleados del hotel (como camareras, bell-boys, ascensoristas, ama de llaves, etc.,) deberán avisar al Room Service que hay vajillas en el corredor, a fin de que sean retiradas inmediatamente.

El mesero no debe entrar a un apartamento en ausencia del cliente, a menos que esté acompañado por una camarera. Esto puede evitar muchos contratiempos.

## **6.5. FACTURA DE PAGO**

En el restaurante, la factura no deberá presentarse hasta que el huésped está listo para salir. En el Room Service será necesario que la factura sea presentada en el mismo momento que el pedido, ya que podría suceder que el huésped se fuera antes que el mesero regrese para sacar las vajillas. Cada mesero deberá saber que desde el momento en que el huésped firmó la factura, ésta deberá ser remitida a la caja. Todas las facturas deberán indicar la hora en que fue emitida por el mesero y la hora en que se presentó a la caja. De esta manera se podrá controlar el tiempo demorado o perdido desde que se hizo la orden hasta que fue presentada a la caja.

En caso de queja por demora del servicio, se podrán verificar las horas escritas en la factura y se podrá averiguar la causa de la demora.

## **EQUIPO DE ROOM SERVICE**

### **6.6. MESA PARA ROOM SERVICE**

Se harán de forma rectangular para 2 personas, o redondas con forro para 3, 4 o 5 personas; hay también especiales de 6, 8 y 12 personas.

En la construcción de mesas especiales, es posible proporcionar un servicio confortable para más de 24 personas. Las fiestas servidas por el Room Service no deberán tener más de este número de personas. Es posible aprovisionarse de todo para una fiesta grande.

El mesero seleccionará con mucho cuidado el área indicada para este servicio particular.

### **6.7. CALENTADOR**

Para el Room Service se usan dos tipos de calentadores de aluminio, el calentador simple y el grande. Los dos son calentadores por Stermo Units.

### **6.8. COMUNICACION**

Se usan comúnmente tubos (neumáticos) para envío de documentos. Conectan al Room Service y el restaurante con la caja y permiten enviar rápidamente las facturas para ser cargadas a la cuenta del cliente.

Este tubo es también usado para hacer otras comunicaciones en diversos departamentos del hotel.

### **6.9. BRIDGE, POKER Y OTROS**

El departamento de Room Service dispondrá de una variedad de juegos para el pasatiempo del huésped. Los tapetes de juego de las mesas serán guardados por el ama de llaves. Cuando las mesas y juegos sean mandados al apartamento el asistente de gerencia deberá ser notificado, indicando la localización del apartamento. El ama de llaves entregará las mesas y sus tapetes al cliente cuando sean solicitados por el gerente del restaurante, el encargado del Room Service o el recepcionista.

### **6.10. PERSONAL DEL ROOM SERVICE**

1. Al sacar los artículos del calentador, usar una envoltura o guante para evitar las quemaduras.
2. Cuando tiene muchas cosas que llevar, pedir un asistente.
3. No entrar al elevador si van muchas personas, y esperar el siguiente.
4. Ir pasando las puertas con mucho cuidado, para evitar colisiones.
5. Guardar siempre la derecha, especialmente en corredores y escaleras.
6. No cargar demasiado la bandeja en uso o el trailer.

7. No correr al ir a prestar un servicio.
8. Mantener los zapatos en buenas condiciones, sobre todo bien amarrados.
9. Cuando se derramen líquidos deberán limpiarse inmediatamente.
10. Cuando se vaya a abrir una botella, especialmente si es de vino espumoso, deberá usarse una servilleta protectora.
11. Los espacios arriba de los armarios deberán estar siempre libres.
12. Reportar cualquier accidente al gerente o capitán.

## Servicio de Alimentación y Bebidas

El tipo de servicio en el restaurante da el toque ambiental al establecimiento. Un servicio de lujo es más elegante; es el tipo que se puede encontrar en el restaurante formal de un hotel de lujo o en un restaurante de última moda.

Un servicio rápido y eficiente, con equipo de cualidades duraderas y posiblemente con mantel de plástico individual, se encuentra en las cafeterías y otros servicios de mesas de restaurantes. Además de esto, una barra para lunch y cafetería ofrece gran rapidez en su servicio y necesita menos personal.

Vamos a considerar en primer lugar el tipo de restaurante donde el estándar de servicio es de alta categoría. Otros restaurantes, con excepción de la barra de lunch o cafetería, varían solamente en modificaciones del servicio y del personal.

### 7.1. TIPOS DE SERVICIO DE RESTAURANTES

Tenemos tres tipos usados en restaurantes: FRANCES, RUSO y AMERICANO. Para ocasión especial o para grandes fiestas o banquetes se usan a veces 2 servicios: el inglés y el buffet combinado.

#### 7.1.1. Servicio a la francesa

Este servicio significa lujo y será encontrado solamente en restaurantes frecuentados por la alta sociedad. Es muy caro mantener un servicio de esta clase, y por la nota del cliente nos podemos dar cuenta del alto precio.

La comida es llevada a la mesa en un plato de plata, adornado cuidadosamente. Se dará siempre la oportunidad al cliente de ver la comida antes que empiece el servicio. Se lleva también adicionalmente una plancha de hierro caliente, que mantiene la temperatura de la comida. Este tipo de servicio requiere una gran maestría de parte del mesero o maitre de hotel.

Deben ser muy atentos en el servicio de los clientes en el momento referido. Las ensaladas son mezcladas en la mesa del cliente por el capitán, que hace de este servicio un ritual. Debe tener práctica en el arte de mezclar la ensalada.

Para la selección de postres franceses, éstos son ofrecidos en una bandeja grande de plata. La elaboración de postres flameantes es también un show en este tipo de servicio.

El precio por *cover charge* debe ser cuidadosamente considerado, tomando no solamente al mesero o al capitán, sino también el gasto requerido, el mantenimiento del lavado de trastes y el personal de mesa.

También algunas mesas podrán ser colocadas en el área requerida para este servicio. Este tipo de servicio nunca debe ser empleado, a menos que el gerente del restaurante conozca o sepa que sus clientes quieren y pueden pagar el precio.

El servicio a la RUSA es el mismo que el usado en el servicio a la FRANCESA.

### 7.1.2. Servicio americano

Esto es una combinación del servicio a la francesa y a la rusa, pueden usarse las planchas de hierro caliente para algunas comidas, o se puede servir en el plato directamente. Las sopas son a veces servidas de una sopera, pero la mayoría de las veces ya viene servida en el plato y es colocada frente al cliente. El plato de ensalada es generalmente preparado en la cocina; en algunos lugares las ensaladas vienen sobre un plato grande, con separación para todos los tipos de ensalada. Se ofrece pan caliente, que es traído en unas canastillas que se ponen sobre la mesa. Una vajilla con roast beef se pondrá en la mesa, y se servirá en el plato el pedazo requerido por el cliente. Si el gerente tiene ingenio, en este tipo de servicio puede emplear un poco del servicio a la francesa, para darle un toque elegante al restaurante.

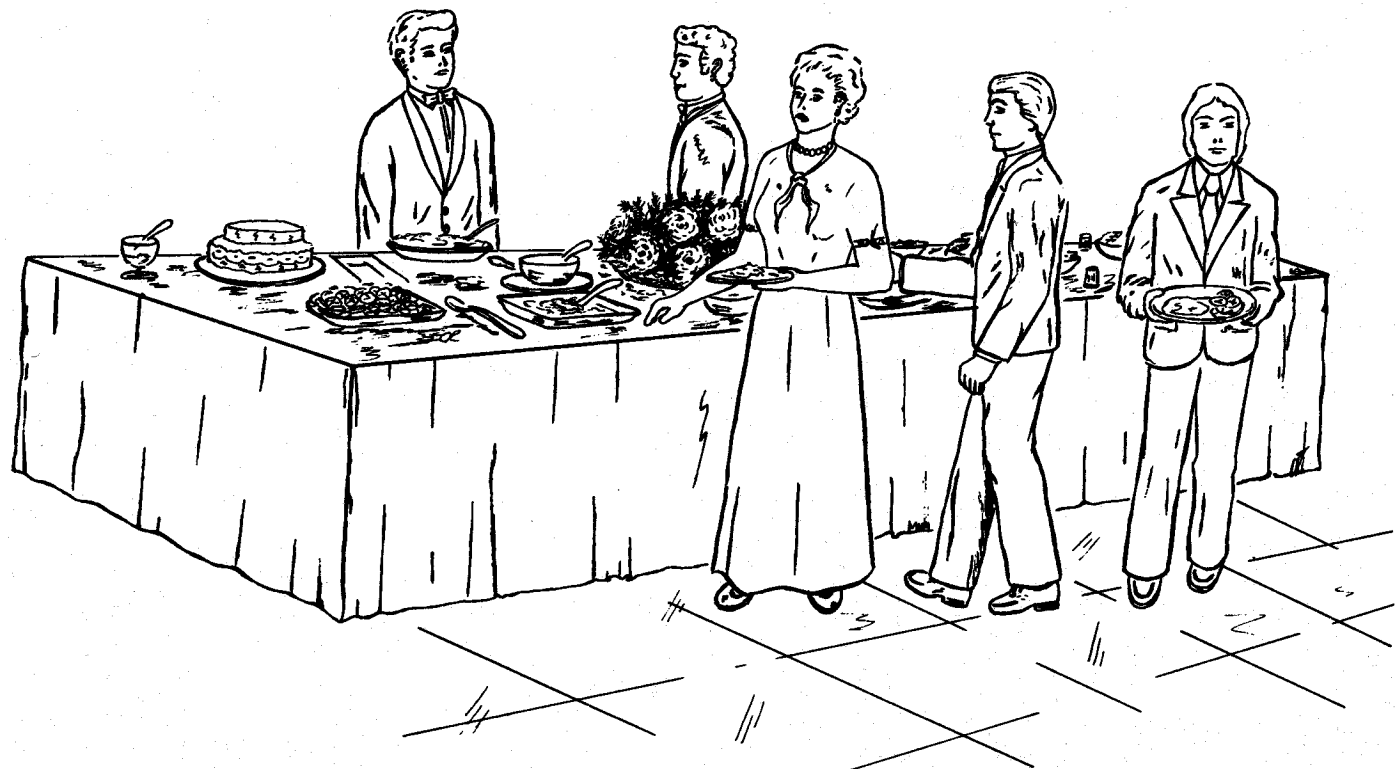
Por la comodidad y práctica de este servicio se pueden dar banquetes de todo tipo.

### 7.1.3. Servicio a la inglesa

A veces conocido como anfitrión o servicio de fiestas. Este servicio está requerido generalmente para fiestas especiales.

El servicio de cortar está bajo la responsabilidad del anfitrión; a veces él servirá las legumbres, o podrán ser pasadas en platos por el mesero.

Cada invitado se servirá a sí mismo. Un mesero estará siempre a la izquierda del anfitrión y pasará y llevará los platos para cada invitado. Generalmente se conoce de antemano quién será el anfitrión (si



está presente) y quién la persona invitada de honor; de esta manera podrá servirse en el orden apropiado.

Los pasteles de cumpleaños o los postres elaborados son muchas veces servidos de esta manera, aunque el servicio de éstos, hasta el momento, es de un tipo diferente.

#### **7.1.4. Servicio de buffet**

Se pone una sustancial cantidad de comida sobre una mesa grande (en platos grandes); generalmente los platillos van en secuencia para que el comensal se sirva del primero al último. Los platos, cubiertos y servilletas son arreglados de manera conveniente y el cliente se sirve individualmente él mismo. A veces las servilletas son colocadas anticipadamente en las mesas. Este tipo de servicio es ocasionalmente usado en banquetes.

El servicio de buffet puede ser hecho por menos empleados, pues no hay método de control de porción; de esta manera, si hay desperdicio de comida, será compensado por tener los mismos gastos de personal.



# 8

## Uniformarse y Desuniformarse

### 8.1. OBJETIVO

Colocarse correctamente el uniforme de mesero y quitárselo después de las labores, aplicando las normas más convenientes.

### 8.2. EQUIPO

Uniforme completo, camisa, pantalón, corbata, calcetines, saco, sacola, zapatos.

### 8.3. UNIFORMARSE

- Póngase el pantalón del uniforme.
- Póngase el cinturón, cincho o faja.
- Póngase los calcetines y zapatos del uniforme.
- Póngase la camisa del uniforme.
- Póngase la corbata del uniforme.
- Póngase la chaqueta del uniforme.
- Póngase el broche-nombre del lado del escudo arriba de éste.

### 8.4. DESUNIFORMARSE

- Quítese el broche-nombre, colocándolo en su lugar.
- Quítese la corbata acomodándola en el corbatero.
- Quítese la chaqueta acomodándola en la cercha.
- Quítese el pantalón acomodándolo en la cercha.
- Quítese la camisa colocándola en el cubo de la ropa sucia.
- Cámbiese de calcetines y colóquelos en el cubo de la ropa sucia.
- Cámbiese los zapatos de uniforme por los suyos propios.
- Lávese y vístase con su traje de calle.
- Retírese cerrando con llave su casillero (guardarropa).
- Márchese del establecimiento despidiéndose de su jefe inmediato superior.

## 8.5. USO DE SANITARIOS, BAÑOS Y CASILLEROS

- Conserve en perfecto estado y orden sus casilleros, y con llave para su propia seguridad.
- Cuide que las instalaciones del vestidor y los baños estén en perfecto estado.
- Absténgase de llevar y dejar objetos de valor en sus casilleros, pues la empresa no se hace responsable por éstos.

## CONOCIMIENTOS PREVIOS

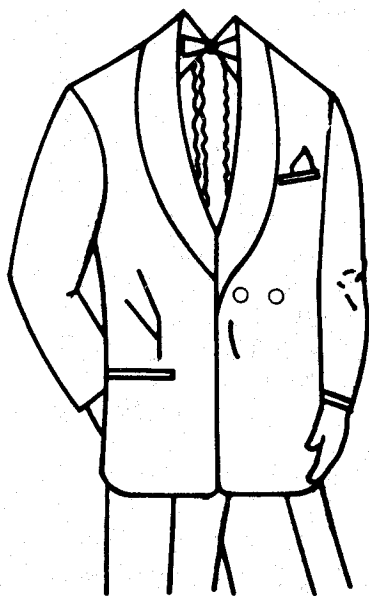
### 8.6. CLASES DE UNIFORME

Uniforme de gala, uniforme corriente, corbata corriente, corbata típica, corbata de mariposa, smoking negro cruzado, blanco, traje simple blanco, traje típico, traje con hombreras, frac, chaqué.

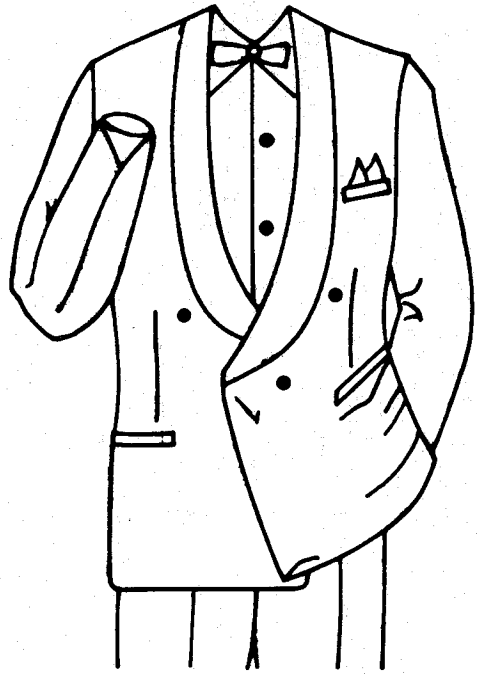
Los pantalones, así como los vestidos, no deben estar caídos. Los sacos o sacolas jamás deben estar abiertos.

#### 8.6.1. Presentación

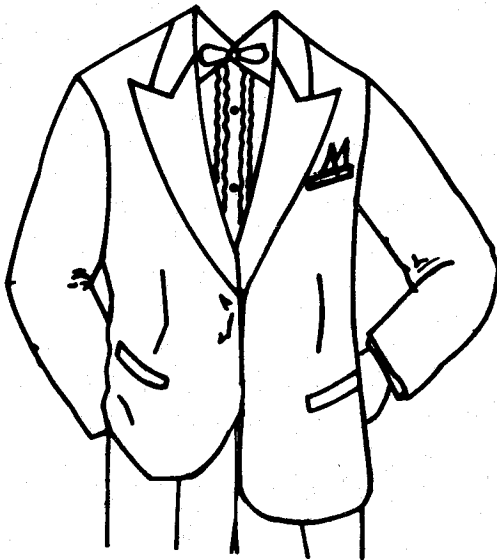
Todo el personal debe estar listo cuando el jefe de departamento pase revista al aseo y arreglo personal.



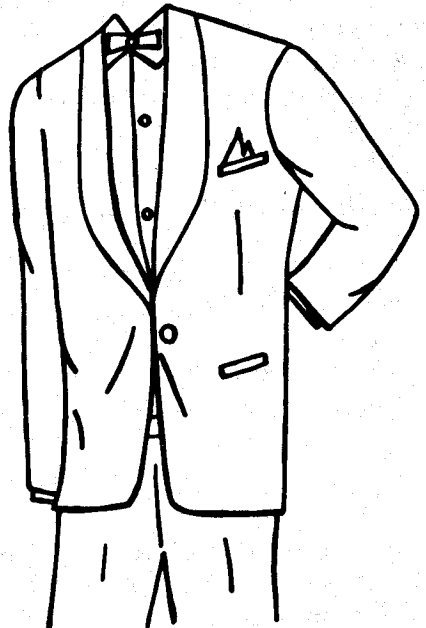
Smoking negro cruzado



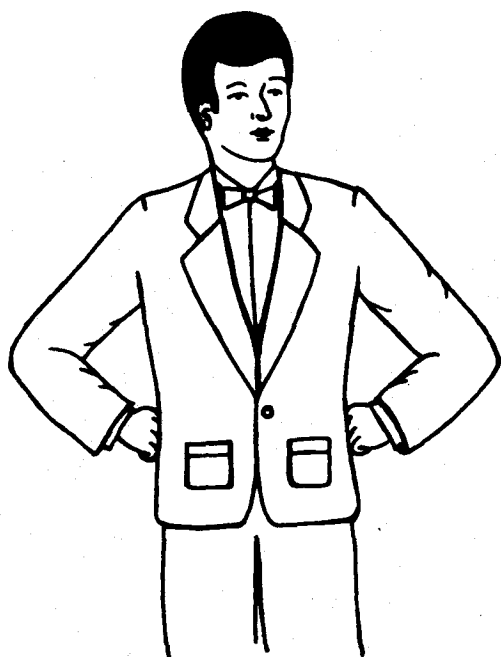
Smoking blanco



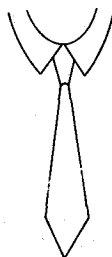
Smoking negro simple



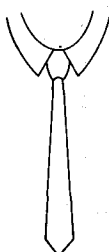
Smoking blanco



Traje blanco de verano para camareros



Clásica



Típica



Mariposa

### 8.6.2. Equipo de trabajo

Todo el equipo le será entregado al personal desde el primer día de trabajo; éste se responsabilizará de mantenerlo siempre completo, en buen estado y limpio.

Firmará cuando lo reciba y pagará los desperfectos o pérdidas de los mismos si los descuida.

### 8.6.3. Responsabilidades del empleado

El personal es responsable del equipo que tenga a su disposición; lo deberá usar correctamente ya que forma parte de sus herramientas de trabajo.

Es responsabilidad de todo el personal el fiel cumplimiento de los reglamentos establecidos en la empresa.

## 8.7. RECOMENDACIONES ESPECIALES

1. Al ponerse el uniforme, cuidará de conservarlo limpio y sin arrugas. Los zapatos deberán estar brillantes y con las correas bien amarradas.

2. Nunca se pondrá un uniforme que presente roturas, descosidos y falta de botones.
3. Se pondrá camisa limpia para cada ocasión.
4. La corbata deberá ser del tipo del uniforme, y no una parecida.
5. Deberá cambiarse de calcetines cada día y para cada tipo de uniforme.
6. Al vestirse y al desvestirse trate de no estropear el uniforme.
7. Al marcharse no olvidará despedirse de su jefe inmediato superior, para recibir las instrucciones de la siguiente jornada de trabajo.

### **8.8. SEGURIDAD E HIGIENE**

1. Observará las reglas del establecimiento en cuanto a seguridad e higiene.
2. Procurará conservar todo en orden y limpio, debiendo llevar al departamento apropiado los implementos sucios.
3. Debe tener presente que la higiene es el arma para poder trabajar a gusto.

# 9

## Formalidades para la Recepción del Cliente

### 9.1. OBJETIVO

Enseñar a los alumnos y personal de bares y restaurantes la forma clásica para recibir, acomodar y atender a los comensales.

### 9.2. EQUIPO Y UTILES

Cada uno de los utensilios abajo nombrados debe ser prestado a los alumnos para sus prácticas:

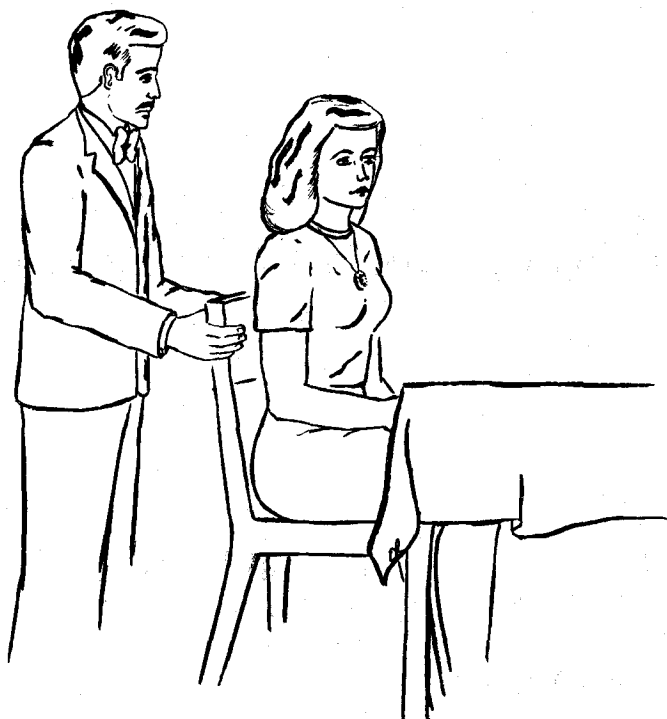
Mesas.  
Sillas.  
Menús.  
Cartas de licor.  
Block de órdenes de comida.  
Portabolsas.

### 9.3. PRECEDENCIA EN LA RECEPCION Y ACOMODACION

- Salude a la clientela con simpatía, naturalidad y corrección.
- Deje al cliente un tiempo adecuado para que observe el local y escoja el lugar donde desea sentarse.
- Procure darse cuenta de quién es el anfitrión, para tenerlo presente durante el tiempo que vayan a estar en el local.
- Ayude a quitar las prendas a cada persona, colocándolas en el lugar adecuado (portabolsas).

Se atenderá con prioridad a damas, ancianos y niños.

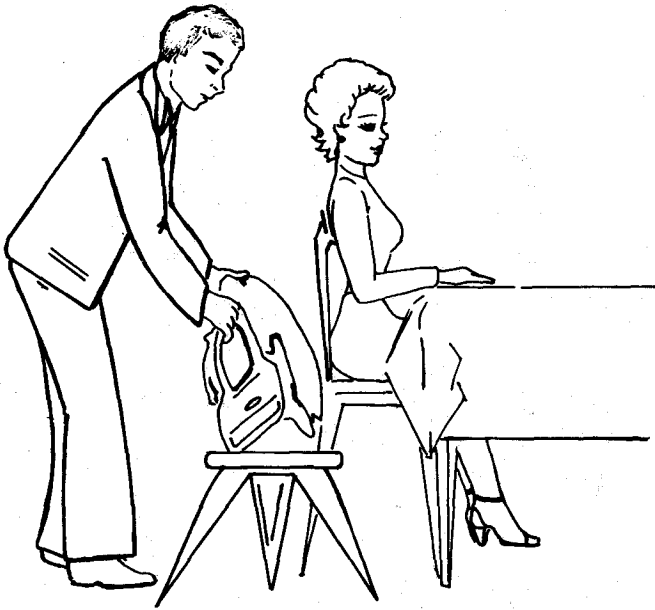
- Retire las sillas de las mesas para que los clientes se puedan ir acomodando.



Ayuda a sentar



Saluda y encamina a los clientes



Acomoda los objetos en el portabolsa

- Arrime la silla con delicadeza y discreción, al mismo tiempo que el cliente empiece a sentarse.
- Cerciórese que el cliente se encuentre cómodo en la silla.
- Extreme su atención si se trata de damas.

#### **9.4. PRESENTACION DEL MENU Y CARTA DE LICORES**

Distribuye la carta de licores con arreglo al número de comensales.

Se entregará primero la carta de licores al anfitrión, luego a las damas y seguidamente a los otros caballeros.

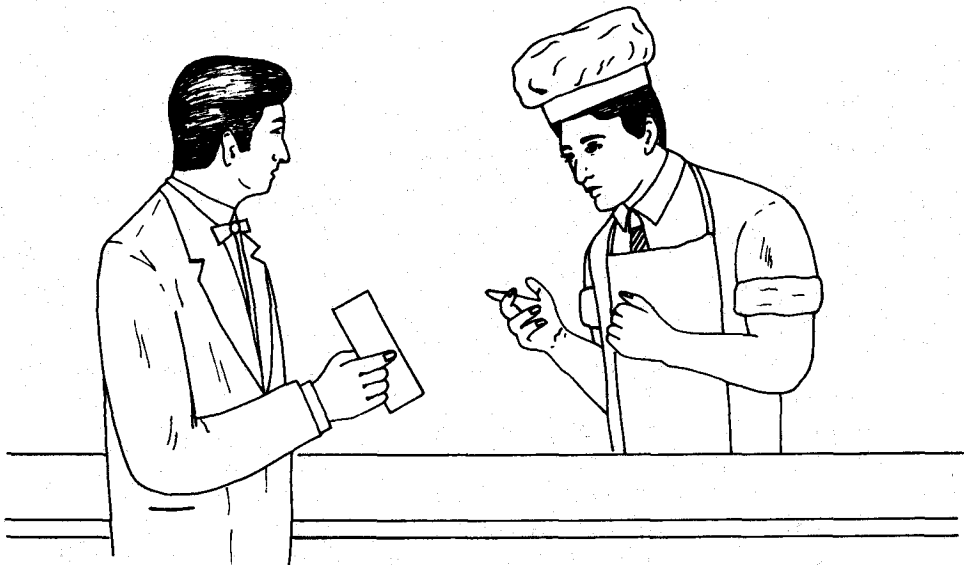
Se entregará primero la carta de licores porque se principia con los aperitivos.

- Retirarse a prudente distancia mientras los comensales se consultan.
- Estar atento cuando ellos decidan lo que van a pedir.
- Preguntar individualmente cuál es la orden de cada uno.
- Responder con cortesía a las preguntas que se le formulen.
- Aconsejar únicamente en caso de que le pregunten algo.
- Entregar al barman el pedido de los aperitivos para su pronta preparación.





Entrega el menú



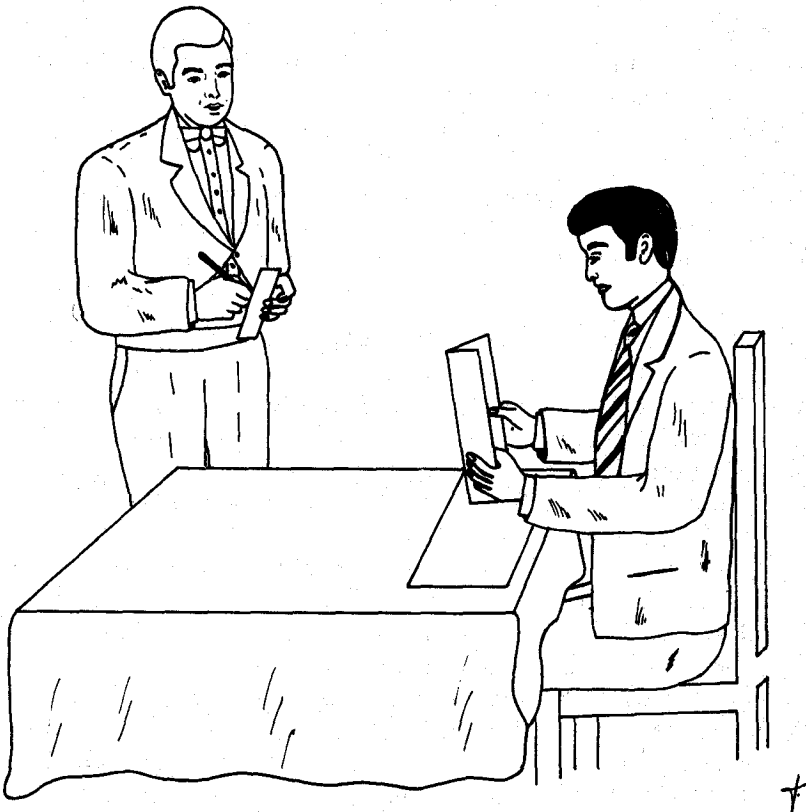
Entrega la orden

- Preguntar al anfitrión cuándo deseará ordenar la comida.
- Entregar el menú a todos los comensales siguiendo el mismo orden que con la carta de licores.

Principiar también por el anfitrión.

### 9.5. ANOTACION DEL PEDIDO Y ORDEN PARA SU PREPARACION

- Ponga el block de órdenes de comida sobre la mano izquierda.
- Pregúntele al comensal su preferencia.
- Anote el pedido ordenado por el cliente.
- Anote las observaciones que formule el cliente para su comida.
- Ponga fecha, número de mesa, hora en que fue entregada la orden, clave o inicial del camarero.



Anota el pedido

## 9.6. CONOCIMIENTOS PREVIOS

**UNA INTELIGENCIA ABIERTA.** Quiere decir que todo empleado debe tener inteligencia para entender las cosas.

**FACILIDAD DE PALABRA.** Quiere decir que hay que tener soltura al expresarse, teniendo en cuenta que debe hacerlo correctamente.

**CORTESIA.** Hacer todo con la mayor educación para no causar mala impresión a los clientes.

**DOMINIO DE SI MISMO.** Quiere decir que hay que tener paciencia para todo, teniendo que ser prudente en el trabajo.

**FACILIDAD DE IDIOMAS.** Esto es necesario, pues a nuestro país viene mucho turismo de todas partes del mundo y por eso se necesitan por lo menos dos idiomas.

**SER DIGNO DE CONFIANZA.** Quiere decir que el cliente le dará confianza a usted, esperando que usted responda debidamente, con educación.

## 9.7. RECOMENDACIONES ESPECIALES

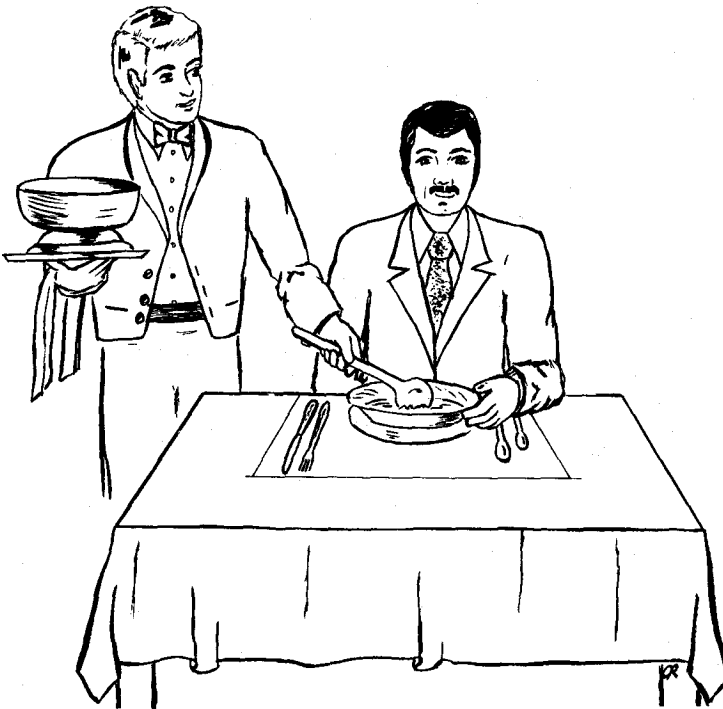
1. No abandone nunca su puesto o comisión sin previo aviso o permiso de su jefe en turno.
2. Manténgase en orden, postura correcta y siempre listo en su puesto.
3. No es correcto recargarse en la mesa, silla, pared, trinchante, aparador, en una pierna, discutir con el cliente, correr, silvar, etc.
4. Está prohibido masticar chicle cuando se trabaja.

## 9.8. DEBERES PARA CON LA CLIENTELA

5. Cuando reciba al cliente, salúdelo con amabilidad y cortesía.
6. Cuando el cliente se encuentre indeciso para seleccionar un lugar, déle tiempo y después sugiera alguno.
7. Cuando un grupo de personas se le presente, percátese de quién es el anfitrión.
8. Cuando se le solicite algún servicio, atienda con prontitud y amabilidad.
9. Al acomodar a los comensales no arrastre las sillas.
10. Procure conquistar la simpatía del cliente.
11. No considere la hora, aun cuando sea tarde.
12. Excúsese si contraría algún deseo del cliente, haciéndole ver el motivo y ofreciéndole una solución clara y diplomática.
13. Tenga presente que los menús y las cartas de licores se entregan siempre con la mano y por el lado derecho.
14. Nunca aconseje hasta que el cliente pregunte.



**Atendiendo con amabilidad**



**Sirviendo incorrectamente**

# 10

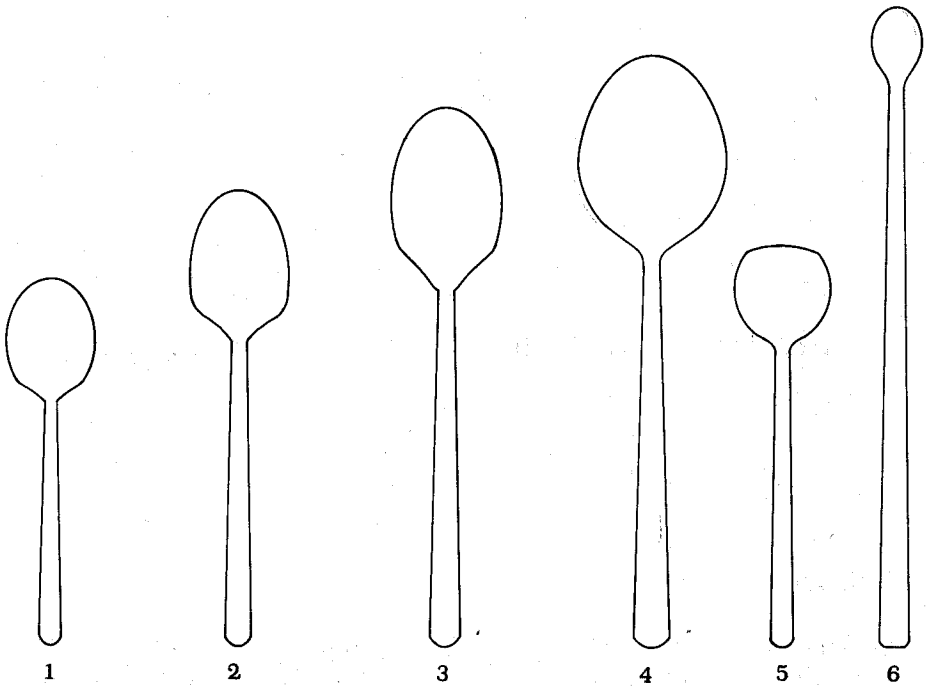
## Identificación de Cubertería y Plaqué

### 10.1. OBJETIVO

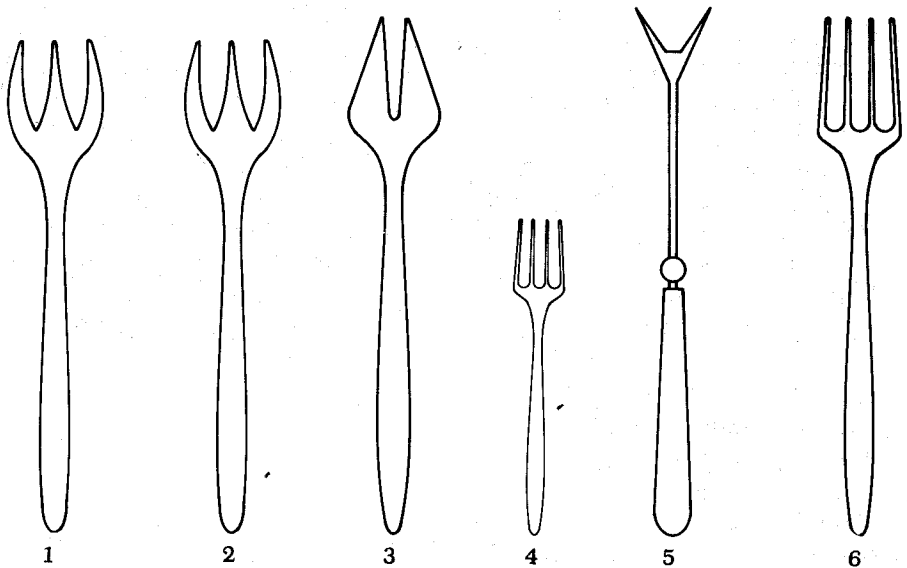
Enseñar a los alumnos y personal del restaurante-bar el uso de los diferentes tipos de cubiertos y la variedad de estilos que presentan los mismos.

### 10.2. EQUIPO

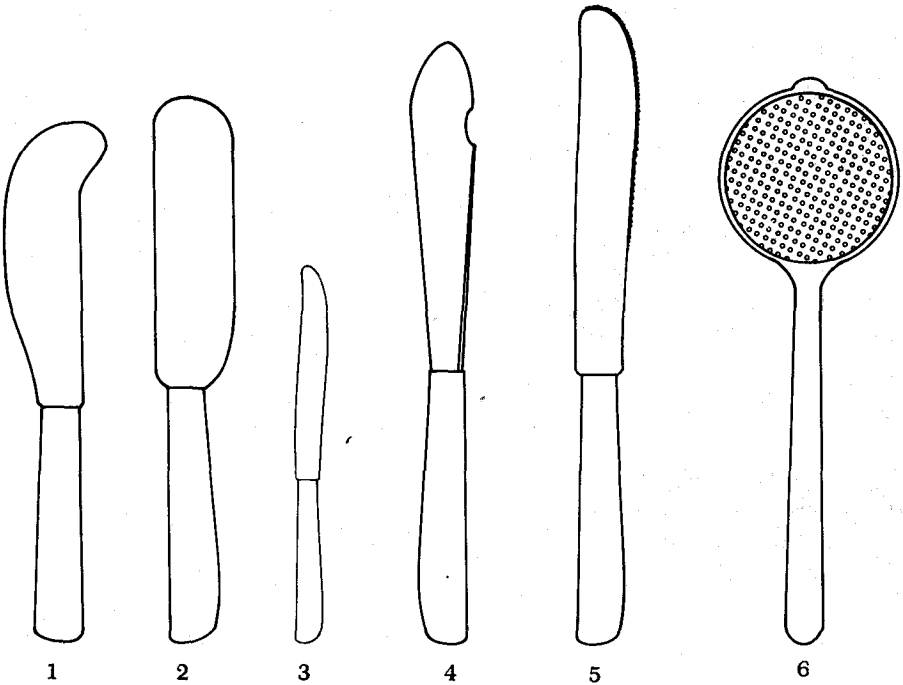
- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| Cuchillo para carnes.                       | Bidente para cortes de carne. |
| Cuchillo para frutas. ✓                     | Pinzas para hielo. ✓          |
| Cuchillo para corte de queso.               | Cuchara para sopa. ✓          |
| Cuchillo para corte de carne.               | Cuchara para consomé.         |
| Cuchillo para corte de salmón. ✓            | Cucharita para café o té.     |
| Cuchillo para corte de pastel. ✓            | Cucharita para postres. ✓     |
| Pala para pescado.                          | Cucharita para té helado.     |
| Pala para postres.                          | Cucharita para helado.        |
| Pala para mantequilla.                      | Cucharita para azúcar. ✓      |
| Tenedor para carne.                         | Cuchara para legumbres.       |
| Tenedor para pescado. ✓                     |                               |
| Tenedor para frutas. ✓                      |                               |
| Tenedor para ensaladas. ✓                   |                               |
| Tenedor para mariscos. ✓                    |                               |
| Tenedor para mangos.                        |                               |
| Tenedor para elotes.                        |                               |
| Tenedor o pinza para caracol.               |                               |
| Tenedor para pastel. ✓                      |                               |
| Pinzas trituradoras para cangrejo y nueces. |                               |
| Tridente para cortes de carnes.             |                               |



1. Cuchara para tinto. 2. Cuchara para café. 3. Cuchara para postre. 4. Cuchara para sopa. 5. Cuchara para helado. 6. Cuchara para bar



Tenedores: 1. Tenedor para ostras. 2. Tenedor para pescado. 3. Tenedor para caracoles. 4. Tenedor para postre. 5. Tenedor para langosta. 6. Tenedor grande



Cuchillos: 1. Cuchillo para mantequilla. 2. Cuchillo para mantequilla. 3. Cuchillo para fruta o postre. 4. Cuchillo para pescado. 5. Cuchillo grande. 6. Coladera

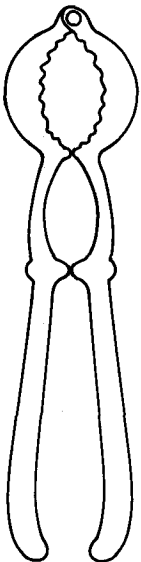
El alumno y personal del restaurante y bar deberán identificar:

#### 10.2.1. Cubertería para desayuno

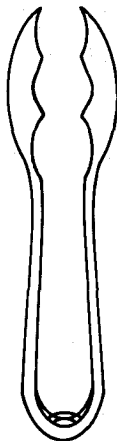
La cuchara para cereales.  
El tenedor de presentación.  
El cuchillo para mantequilla.  
La cucharita para azúcar.  
El cuchillo para presentación.

#### 10.2.2. Cubertería para el servicio

El colador o coladera.  
El tenedor para pan.  
La pala para huevos.  
La cuchara para compotas.  
La cuchara para servir helado.



Cascanueces



Pinzas para azúcar

Las pinzas para hielo.  
La pala para pastel.  
El cazo para sopa.

### 10.2.3. Cubertería para el almuerzo

La cuchara para sopa, consomé.  
El tenedor para pescado.  
Las pinzas para langostas.  
El tenedor para trinchar.

### 10.2.4. Cubertería para la cena

La cucharita para té.  
El tenedor para legumbres.  
El cuchillo para pescado.  
El cuchillo para trinchar.



Cuchara para  
refresco



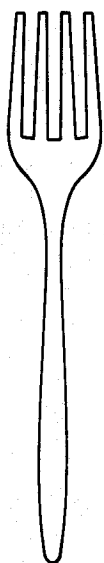
Cuchara para  
refresco



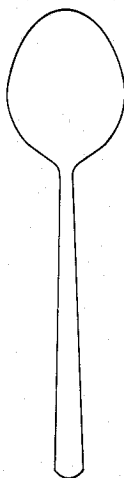
Cuchillo  
para  
pescado



Cuchillo  
para carne



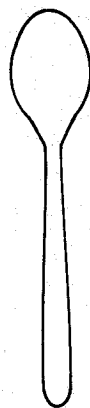
Tenedor  
para carne



Cuchara  
para sopa

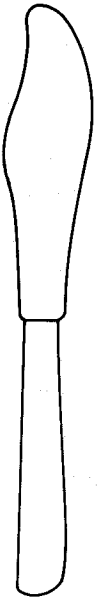


Cuchara  
de té



Cuchara  
para café





Cuchillo  
para  
mantequilla



Tenedor  
para pescado



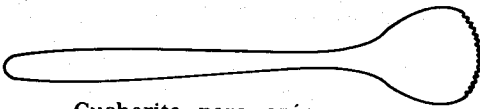
Cuchillo  
para postre



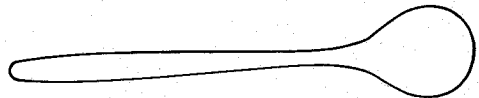
Tenedor  
para postre



Cuchara  
para postre



Cucharita para azúcar

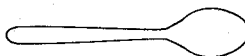


Cuchara para sorbete

### 10.3. CONOCIMIENTOS PREVIOS

Variedad de cucharas que se usan para los diferentes servicios de comidas.

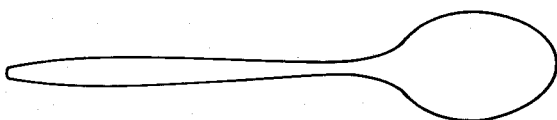
**CUCHARA DE MOKA.** Es la más pequeña de todas; se usa para endulzar la tacita de café negro.



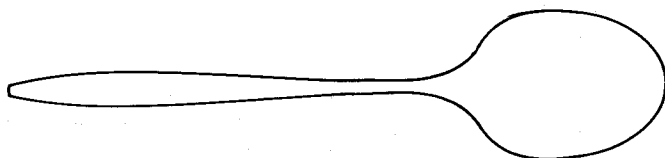
**CUCHARA PARA CAFE.** Es pequeña, pero de dimensión mayor que la anterior.



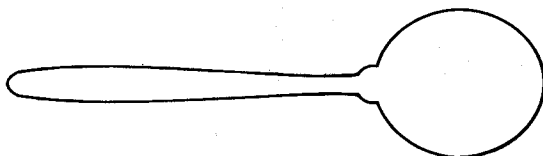
**CUCHARA PARA POSTRE.** Es ligeramente mayor que las anteriores; su parte cóncava es más alargada.



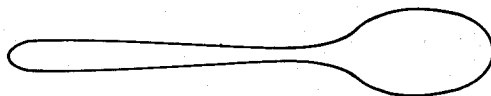
**CUCHARA PARA SOPA.** Es la mayor y con más capacidad.



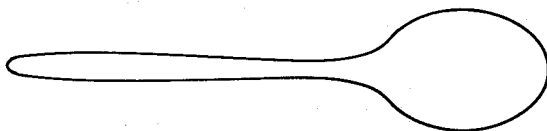
**CUCHARA PARA HELADOS.** Esta presenta la forma de una paleta.



**CUCHARA PARA PASTEL.** Es de mayor tamaño que la de azúcar, pero su parte cóncava es más alargada.



**CUCHARA PARA COMPOTA.** Las hay de varios tamaños y su parte cóncava es redonda en sí.

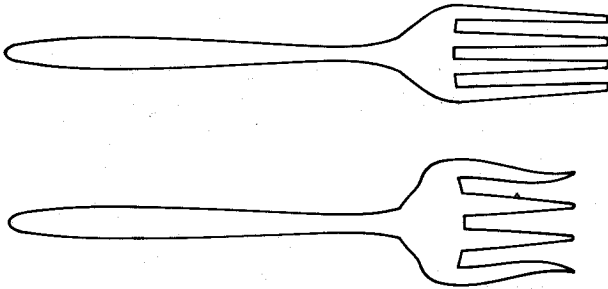


Variedades de tenedores que se usan para los diferentes servicios de comidas.

**TENEDOR PARA OSTRAS.** Consta de tres picos y su tamaño es regular.



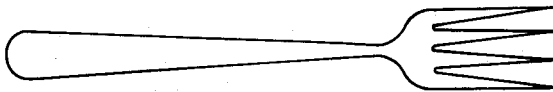
**TENEDOR PARA PESCADO.** Consta de tres o cuatro dientes y su tamaño es regular.



Tenedor para servir pescado

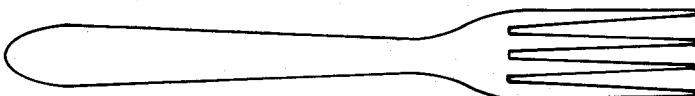
**TENEDOR PARA CARACOLES.** Consta de dos puntas aplastadas como si fueran pinzas; (ver la primera página de la práctica P-3.1, dibujo 9).

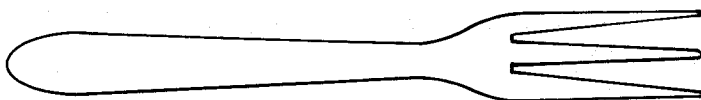
**TENEDOR PARA POSTRES.** Tiene cuatro puntas y su tamaño es menor que el del pescado.



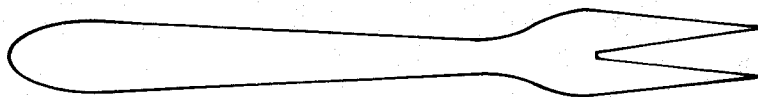
**TENEDOR PARA LANGOSTAS.** Se compone de una punta que termina en forma de Y; se distingue de los demás por ser de mayor dimensión que los tenedores de mariscos (ver la primera página de la práctica P-3.1, dibujo 11).

**TENEDOR PARA PASTEL.** Consta de tres o cuatro puntas un poco abiertas.

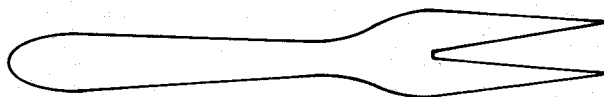




**TENEDOR PARA FRUTA.** Consta de sólo dos puntas separadas por 1 cm una de la otra.

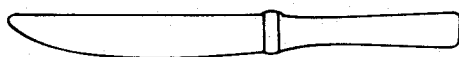


**TENEDOR PARA PAN.** Consta de dos puntas; es parecido al de las frutas, con la única diferencia que es más pequeño.

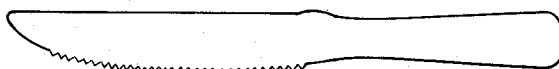


Variedades de cuchillos que se usan para los diferentes servicios de comidas.

**CUCHILLOS PARA MANTEQUILLA, FRUTA Y POSTRE.** Son pequeños y tienen la forma de paleta; la diferencia que existe entre estos cuchillos es que el de mantequilla y el de fruta tienen filo, y el de postre no.



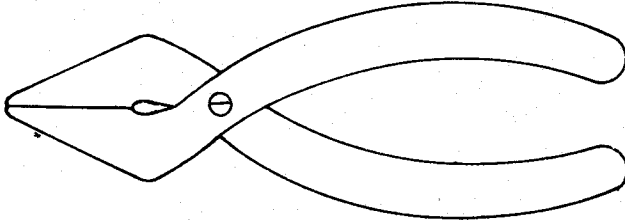
**CUCHILLO PARA CARNE.** Son más grandes que los demás y algunos tienen sierrita para fácil manejo.



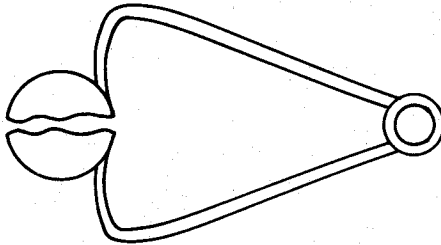
**CUCHILLO PARA QUESO.** Es de menor tamaño que el de carne y tiene filo.

Diferentes tipos de pinzas que hay y la forma de utilizarlas.

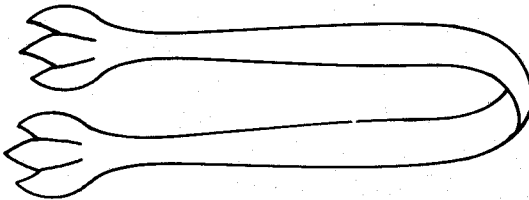
**PINZAS PARA LANGOSTAS.** Su forma es la de un alicate y permite sujetar con comodidad la langosta; lo mismo el cascanueces.



**PINZAS PARA CARACOLES.** La figura que representa es algo triangular, pero con los vértices redondeados.

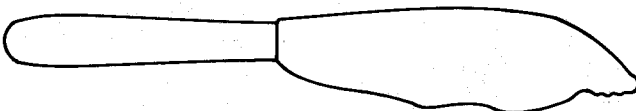


**PINZAS PARA HIELO.** Se compone de dos terminales como pinzas.

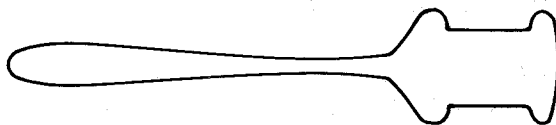


Variedades de palas que se usan para los diferentes servicios de comida.

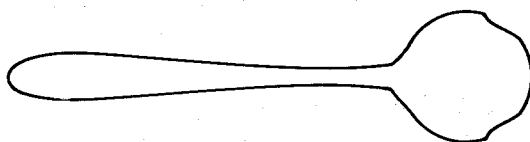
**PALA PARA PESCADO.** Tiene la forma de una paleta, pero es menos ancha que la del pastel.



**PALA PARA CANELONES.** En forma de paleta, con la única diferencia de que tiene salientes en sus cuatro vértices.

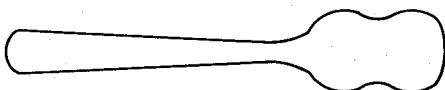


**PALA PARA HUEVOS.** Tiene la forma de un cazo, pero carece de parte cóncava.

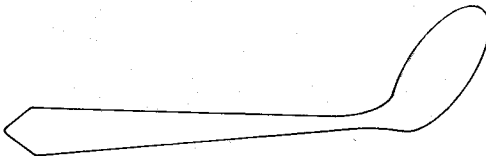


### RECOMENDACIONES ESPECIALES

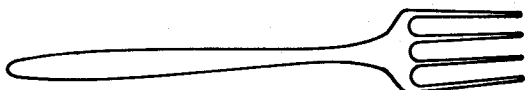
Para la correcta identificación de cada cubierto se recomienda denominarlo por su nombre técnico.



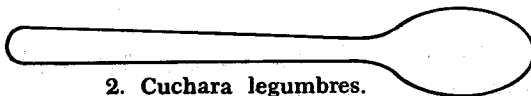
**Cucharita para helado**



**Cucharita para papilla**



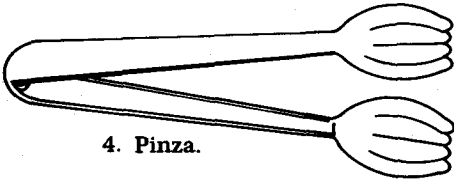
**1. Tenedor legumbres.**



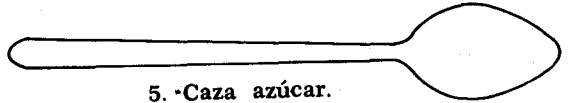
**2. Cuchara legumbres.**



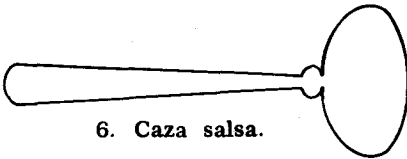
**Pala o espátula para pastel.**



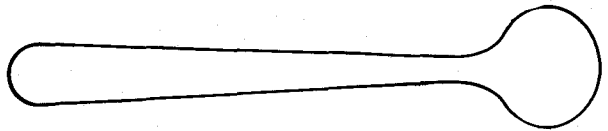
4. Pinza.



5. Caza azúcar.



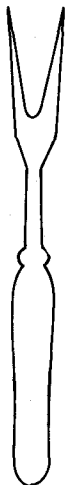
6. Caza salsa.



7. Caza sopa



Cuchillo  
para  
trinchar



Tenedor  
para  
trinchar



Cuchillo  
de mesa



Cuchillo  
de pastel



Palita para  
servir helado



Servicio—Servir  
helado

## HIGIENE Y SEGURIDAD

Al limpiar los cubiertos, hay que cuidar que no se rayen, que sus puntas no se tuerzan y que no se pierda el filo.

# 11

## Identificación de la Cristalería

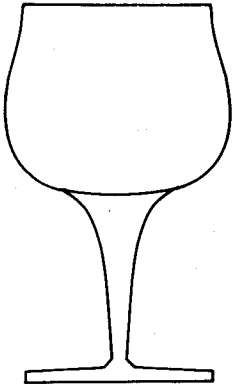
### 11.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del restaurante y bar el uso correcto y denominación técnica, así como también la diferenciación de copas y vasos (como lo exige la Clasificación Internacional de Cristalería, endosado por la Asociación Internacional de Hotelería y la Asociación Internacional de Jefes de Restaurantes y Bares).

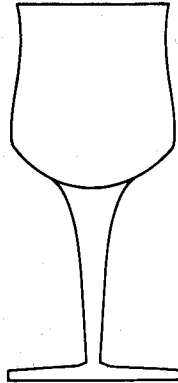
### 11.2. EQUIPO

Copas para agua.	Vasos de 4, 8, 10, 12 onzas.
Copas para vino tinto.	Vasos para fashioned.
Copas para vino blanco.	Vasos para zombi.
Copas para vino rosado.	Vasos mix.
Copas para champagne.	Tarro de cerveza.
Copas para cognac.	Y otros más.
Copas para jerez.	
Copas para tequila.	
Copas para vermouth.	
Copas para sour.	
Copas para helado.	
Copas para fizz.	
Copas para cocteles.	
Copas para martinis.	
Copas para plus.	
Copas para margarita.	
Copas para crema.	
Copas cremeras para cordiales.	
Cubilete para ponche.	
Vasos para whisky.	
Vasos para Tom-Collins de 11 onzas.	
Vasos para jugos de frutas grande o mediano.	

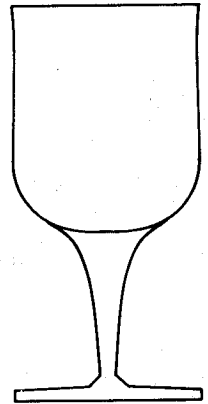




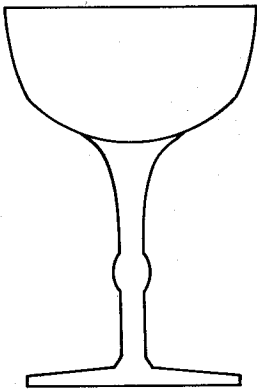
**Agua**



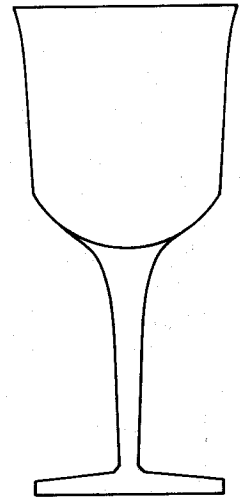
**Vino tinto**



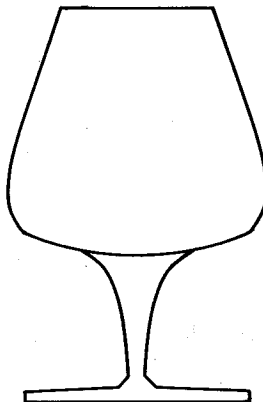
**Vino blanco**



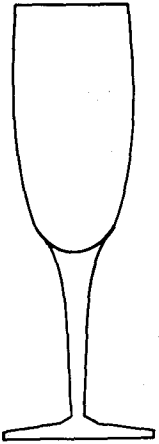
**Champagne**



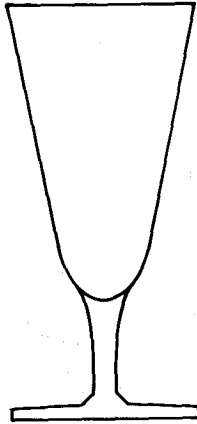
**Jerez**



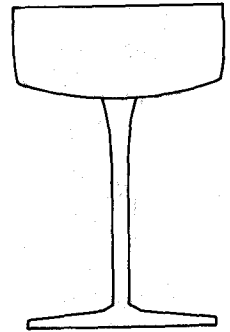
**Coñac**



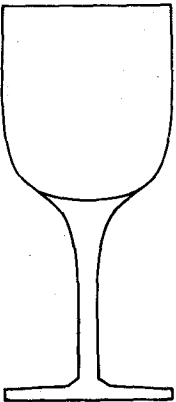
**Jerez**



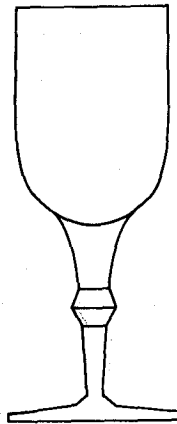
**Vermouth**



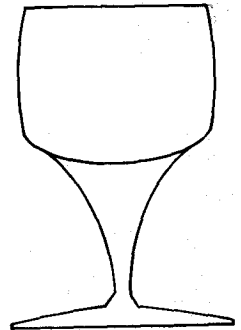
**Helado**



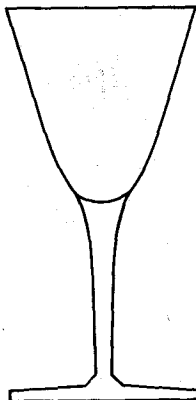
**Copa fizz**



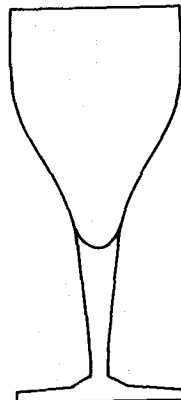
**Coctelera**



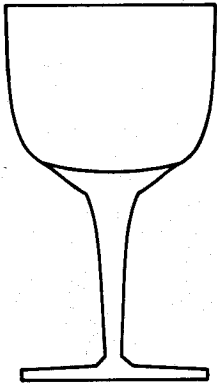
**Coctelera**



**Coctel**

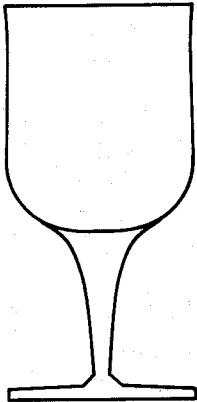


**Coctelera**



11

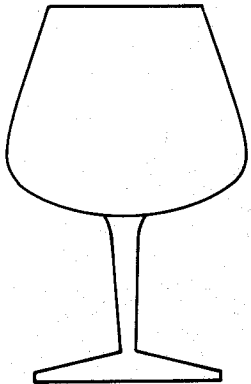
Copa daiquirí



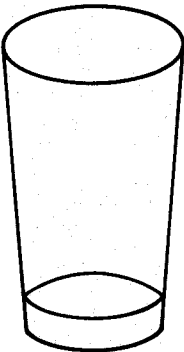
12

Licor

13

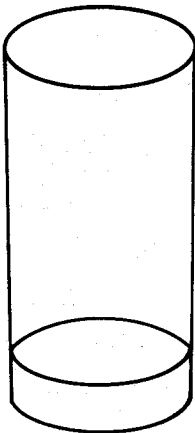


Vino blanco



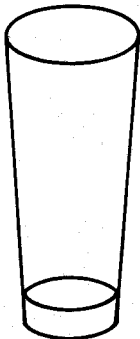
Vaso high ball

13

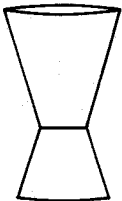


Vaso Collins

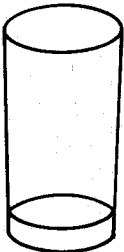
14



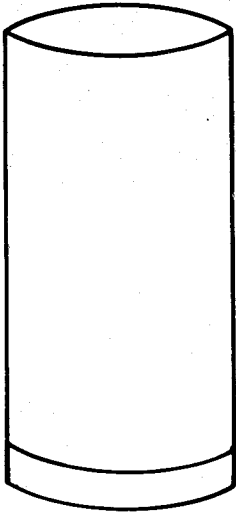
Whisky



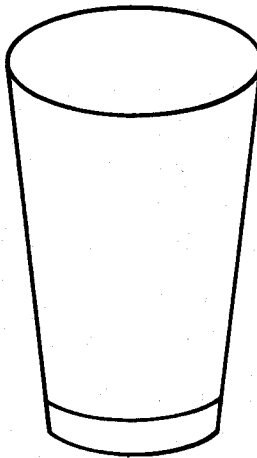
Cubilete  
doble juego



Combinación

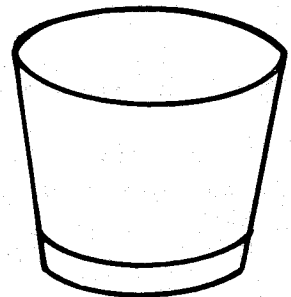


Whisky

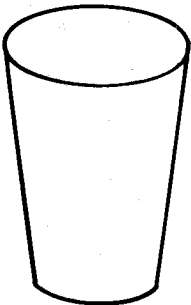


Old fashioned

(15)



Cheiser

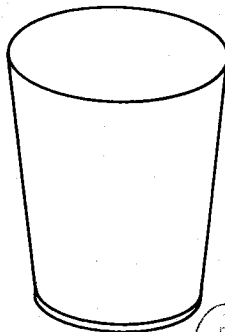


Vaso stright

(16)

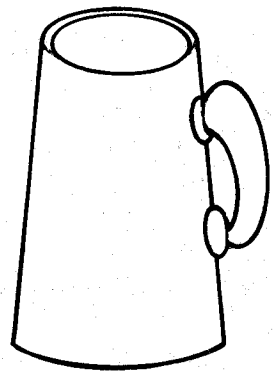


Copita cremera



Vaso mix

(17)



Tarro de cerveza

### 11.2.1. Identificación

- Conozca los diferentes tipos de copas que se emplean para servir las variedades de cocteles.

Cada copa presenta características diferentes como: Tamaño, forma, volumen y estilo.

Conviene hacer una descripción detallada de cada copa para mejorar la identificación, pues los estilos de las fábricas de los distintos países suelen hacer diferentes modelos y modificaciones que afectan la forma tanto en las partes cóncavas como en las bases.

El alumno deberá escoger la cristalería:

### 11.2.2. Cristalería para almuerzo

La copa para agua.

La copa para vino rosado.

El vaso para jugo de frutas, el grande y el mediano.

La copa para helado.

### 11.2.3. Cristalería para el servicio

Jarra para agua.

Vaso de 4 onzas.

Cubilete de doble jugo.

### 11.2.4. Cristalería para la cena

Copa para champagne.

Copa para vino tinto.

Copa para cognac.

Copa para jerez.

Copa para vermouth.

### 11.2.5. De la cristalería para el servicio, el alumno deberá escoger:

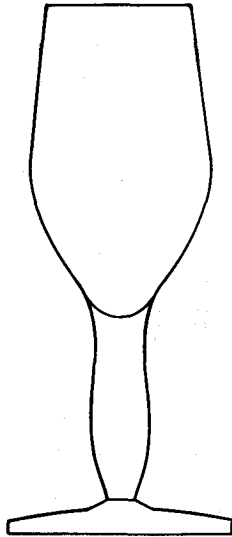
— La copa coctelera.

— La copa cremera.

### 11.3. CONOCIMIENTOS PREVIOS DE LOS DIFERENTES TIPOS DE COPAS

Uso de los diferentes tipos de copas.

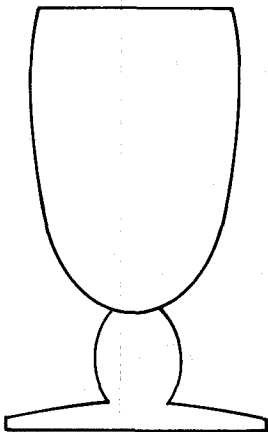
**COPA PARA VERMOUTH.** Para servir este licor y el jerez.



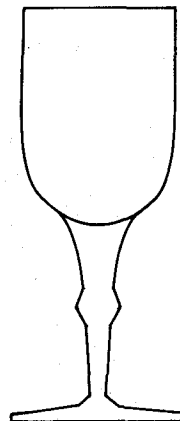
7

Vermouth

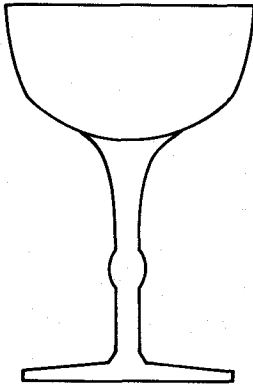
**COPA SOUR.** Todos los cocteles que son ácidos por estar preparados a base de jugo de limón.



Sour



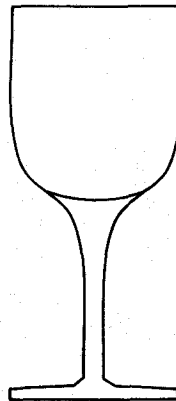
**COPA CHAMPAGNE.** Para beber este vino espumante suelen usarse copas. También para cocteles espumantes a base de leche, tales como el Alexander.



Champagne

4

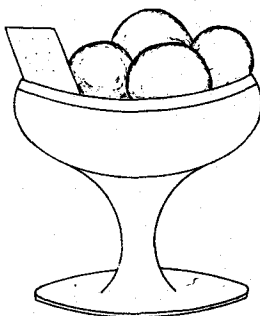
**COPA PARA JEREZ.** Suele ser la misma que la del vermouth.



Jerez

5

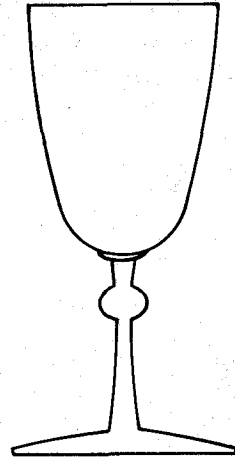
**COPA PARA HELADOS.** Es usada exclusivamente para este servicio.



Helado

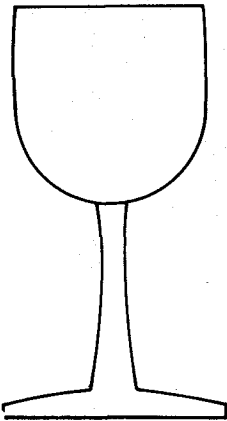
3

**COPA PARA PONCHE.** Sirve para todos aquellos cocteles a base de claras de huevo y jugo de frutas.



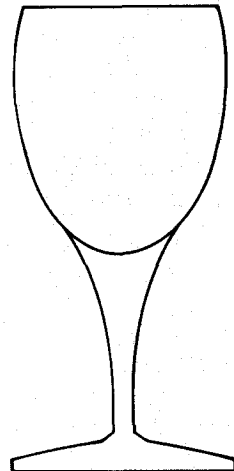
Ponchera

**COPA PARA GOLDEN.** Para los cocteles preparados a base de yema de huevo.



Golden

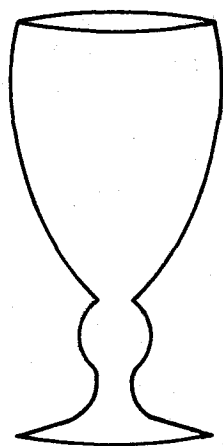
**COPA PARA FIZZ.** Para los cocteles preparados a base de clara de huevo.



Fizz

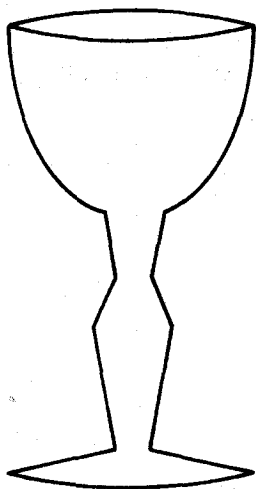


**COPA PARA COCTELES.** No internacionales (cocteleras), para servir cocteles regionales o locales.



10

**Coctelera**

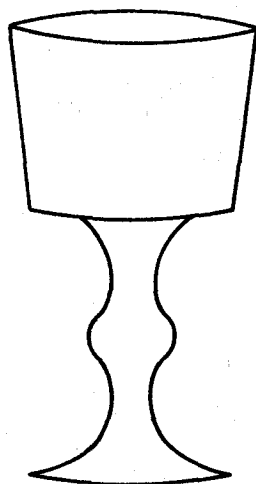


11

**Daiquirí**

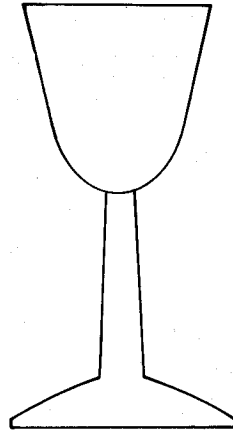
**COPA DAIQUIRI.** Es muy especial para servir este coctel.

**COPA PARA MARTINIS.** Diseñada en esa forma para servir dicho coctel.



**Martini**

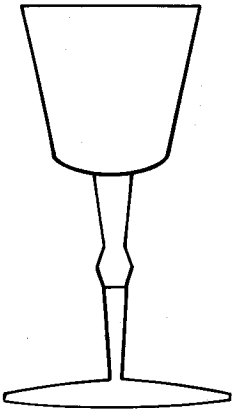
**COPA BOL CHAMPAGNE.** Exclusivamente para este coctel preparado a base de frutas.



Bol champagne

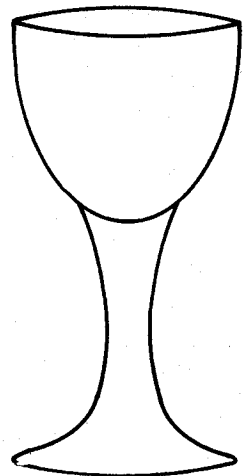
**COPA PARA CREMAS.** Para servir leche o crema, propia para acompañar el servicio de café.

**COPA PARA PLUS.** Diseñada exclusivamente para servir estos licores, generalmente dulces.



Copa plus

**COPA PARA FLIPS.** Para todos los cocteles preparados a base de huevo completo.

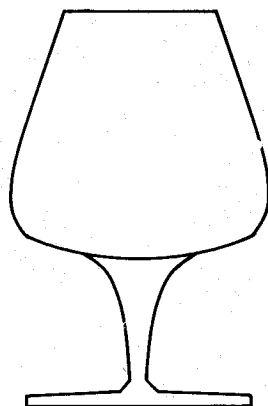


Flip

**COPA PARA COGNAC.** Diseñada en varias formas para servir éste.

5

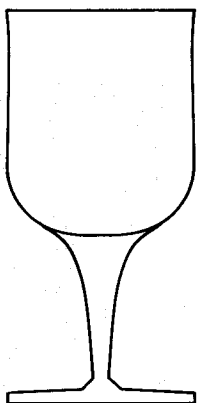
**Copa cognac**



**COPA PARA VINO BLANCO.** Exclusivamente para el servicio del vino de este color.

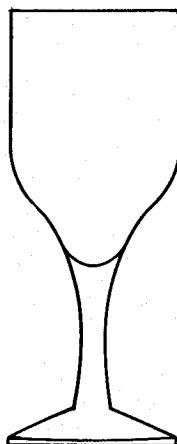
3

**Vino blanco**

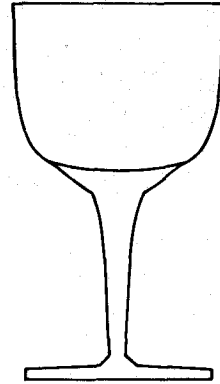


**COPA PARA VINO ROSADO.** Exclusivamente para el servicio del vino de este color.

**Vino rosado**



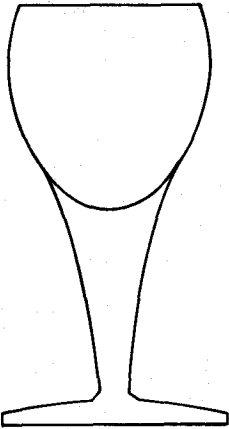
**COPA PARA VINO TINTO.** Exclusivamente para servir este vino.



2

Vino tinto

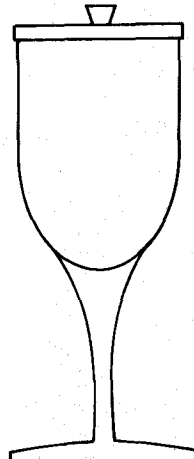
**COPA PARA AGUA.** Hay varios tipos de copas para agua.



1

Copa para agua

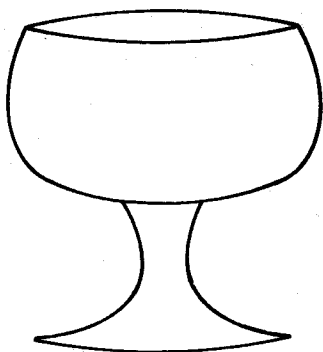
**COPA PARA PERNOUD.** Es una copa que varía muy poco de las demás, ya que es un poco alargada.



Pernoud

### **COPA PARA MARGARITA.**

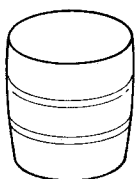
Esta es para coctel y su forma es de un volumen, y a su vez es usada para gran variedad de cocteles similares.



**Copa margarita**

Uso que se le puede dar a las variedades de vasos.

**VASO ROCA EXTRA GRANDE.** Para el servicio de licores generalmente secos y que se desean fríos, como el whisky.



**Vaso roca extra grande**

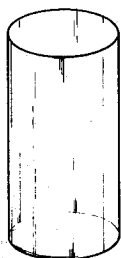
**VASOS DE CUATRO Y SEIS ONZAS.** Para servir licores sin hielo y sin agua.

**VASO PARA OCHO ONZAS.** Para servir jugos, especialmente de frutas.



**Vaso de 8 onzas**

**VASO DE DIEZ ONZAS.** Es el más indicado para high balls (whisky con agua y simple soda).

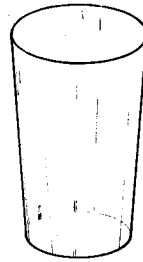


**Vaso de 10 onzas**

13

**VASO DE DOCE ONZAS.** Es el propio para los cocteles refrescantes.

**VASO PARA JUGOS.** Para el servicio de todo tipo de jugos; los hay de varios tamaños y estilos.



Vaso para jugo

15

**VASO PARA FASHIONED.** Su diseño es especial para este coctel, pero por su tamaño y volumen se emplea para algunos licores que se desean acompañados por hielo. Hay de varios tamaños.



1



2



3



4

Vasos old fashioned

17

**VASO MIX.** Su uso es para licores secos acompañados de una eucharita y hielo molido.

16

**VASO PARA STRIGHTS.** Suele ser un vasito de 4 o 6 onzas.

**VASO PARA ZOMBI.** Su uso es exclusivo para este coctel.

14

**VASO PARA COLLINS.** Es usado para servir este coctel.

Atendiendo a la calidad de materiales, de qué tipo suelen fabricarse las copas y vasos.

Generalmente, las copas y vasos son hechos de cristal cortado. Otros son corrientes y se usan para fines comerciales. También hay de cristal de roca, que son los de pared extremadamente fina. También se hacen de paredes de cristal grueso, y se destinan para uso doméstico.

#### 11.4. RECOMENDACIONES ESPECIALES

1. Cuando se utilicen copas hay que tener cuidado al agarrarlas; nunca deben ponerse los dedos en la boca, siempre por la base angosta. Si son vasos, en medio.

# 12

## Identificación de la Loza

### 12.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del restaurante y bar las técnicas y uso correcto de todos los tipos de lozas.

### 12.2. EQUIPO

Plato de base (madera, cobre, loza).

Plato trinche.

Plato sopero. ✓

Plato consomé.

Plato pescado. ✓

Plato entremeses. ✓

Plato ensalada. ✓

Plato llano.

Plato postre. ✓

Plato verduras.

Plato porcelana.

Plato porcelana pequeña.

Plato mantequillero.

Taza sopa.

Taza consomé.

Taza café.

Taza té.

Taza moka.

Tazón para huevos.

Azucarera.

Cafetera.

Tetera.

Lechera.

Tazas para agua. ✓

Hielera. ✓

Trípodes.

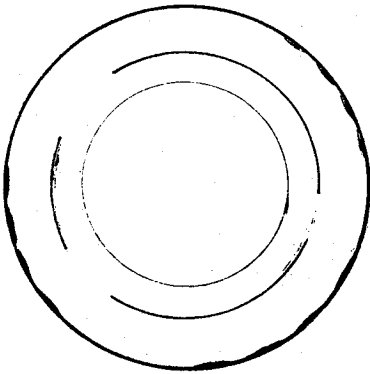
Platos para crepas y pastas.

Salseras.

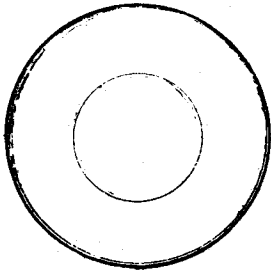
Ceniceros.

Jarra.

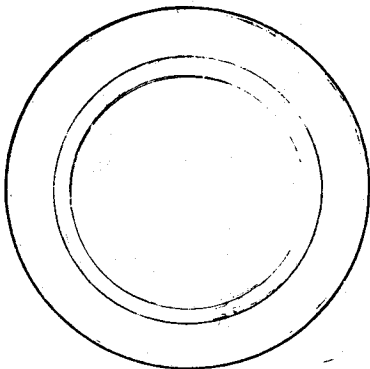
Termo.



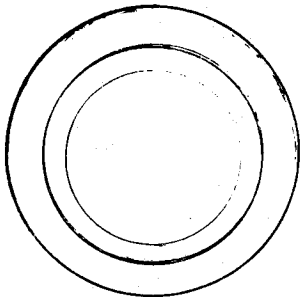
Plato sobero



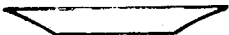
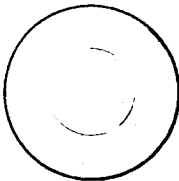
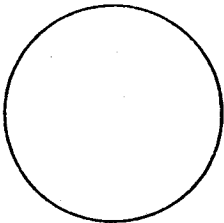
Plato para consomé



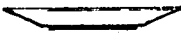
Plato llano



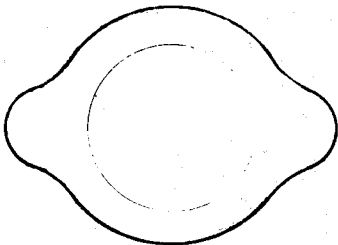
Plato postre



Plato para café

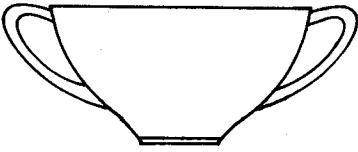


Plato moka

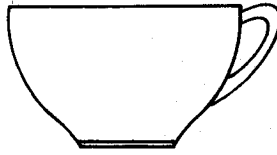


Plato para huevos





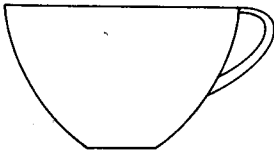
Consomé



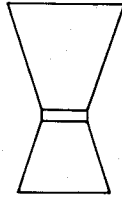
Café



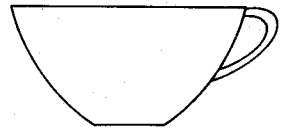
Té



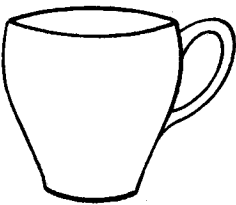
Taza chocolatera



Medidor



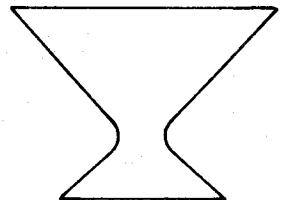
Café



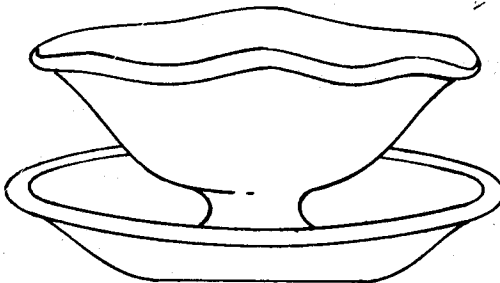
Café



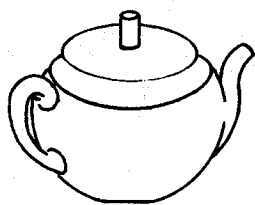
Taza moka



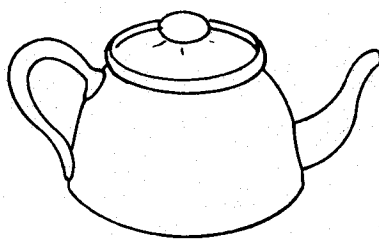
Coctelera



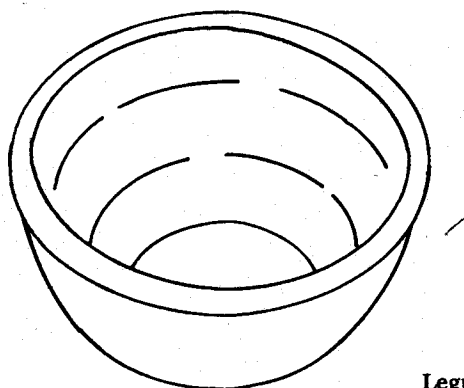
Salsera o fuente



Tetera individual



Tetera doble



Legumbreira

### 12.3. EL ALUMNO Y EL PERSONAL DEL RESTAURANTE Y BAR ESCOGERAN LA LOZA QUE SE UTILIZA PARA EL DESAYUNO

— La taza para café.



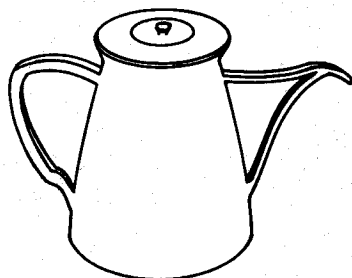
Taza desayuno té, café

— El plato base.

— El plato para huevos.

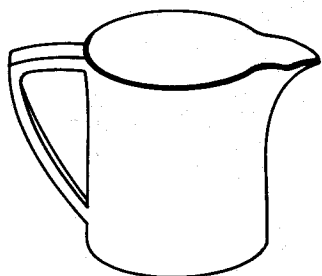
#### 12.3.1. La loza utilizada para el servicio

— La cafetera.

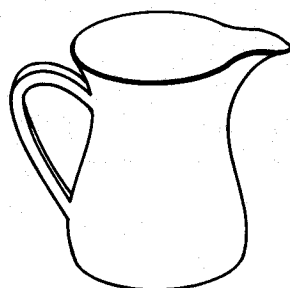


Cafetera

— La lechera.



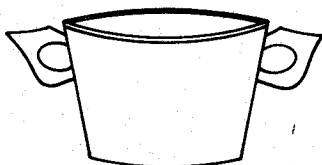
Jarra para leche



Jarra para leche

### 12.3.2. La loza que se utiliza para el almuerzo

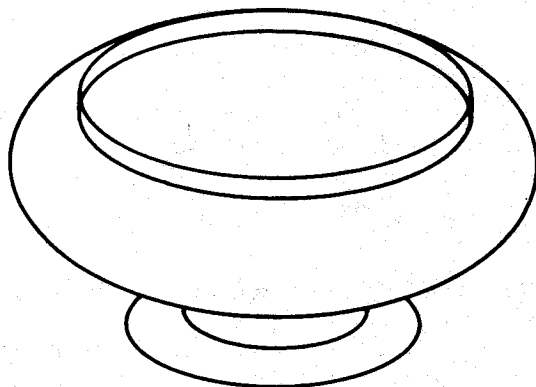
- El plato trinche.
- El plato para postre.
- El plato y la taza para el consomé.



Taza consomé

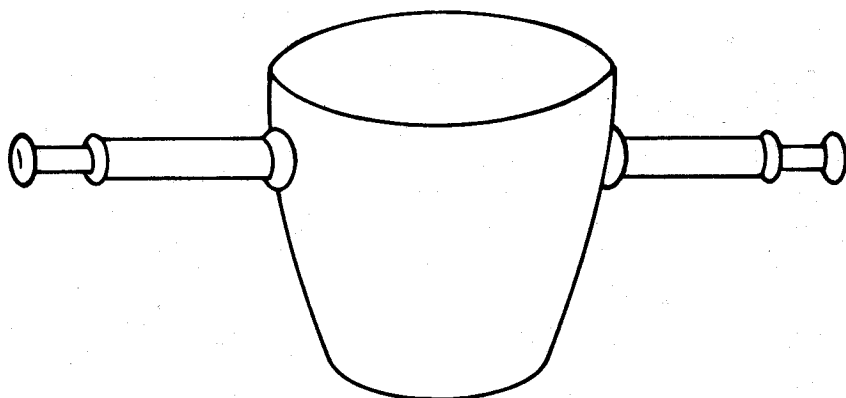
*El alumno y el personal del restaurante y bar escogerán la loza para servicio.*

- La salsera.
- La ensaladera.
- La sopera.



Sopera redonda sin tapa

— La hielera.



## 12.4. CONOCIMIENTOS PREVIOS

- a) Loza de Anfora.
- b) Loza de Geffiniglifce.

No conviene hacer una descripción detallada de cada uno de los platos que existen, pues los estilos dependen mucho de la fábrica, y es imposible dar todos los nombres ya que en cada país se les hace una pequeña modificación. Además, hay que tener en cuenta que en América Latina se utilizan en loza, madera y metales.

## 12.5. USO QUE SE LE DEBE DAR A LA LOZA

*Plato base.* Es un plato llano, el más grande; sirve, como su nombre lo indica, como el primer plato que se coloca sobre la mesa.

*Plato trinche.* Es un plato plano, menor que el plato base, y se utiliza para servir el primer plato de comida, pues en él se sirven las carnes.

*Plato sopa y plato consomé.* Estos dos platos son idénticos, y sirven de base para la taza que se va a usar.

*Plato entremeses.* Este plato es casi del tamaño del de la sopa, y se utiliza para el servicio de algún manjar especial de la casa.

*Plato pescado.* Sirve para toda clase de pescado y su tamaño es según el país que lo fabrique.

*Plato para verduras.* Es un plato plano en el cual se colocan las verduras cocidas.

## 12.6. RECOMENDACIONES ESPECIALES

1. Cuando se utilicen los platos, hay que tratar de no golpearlos unos con otros, pues son muy delicados y se pueden astillar o rayar.

# 13

## Identificación y Colocación del Mantel

### 13.1. OBJETIVO

Enseñar las técnicas clásicas para una colocación (*mise en place*).

#### 13.1.1. Equipo

Manteles de tela de diferentes tamaños.  
Cubremanteles de felpa.  
Servilletas de tela.

#### 13.1.2. Material

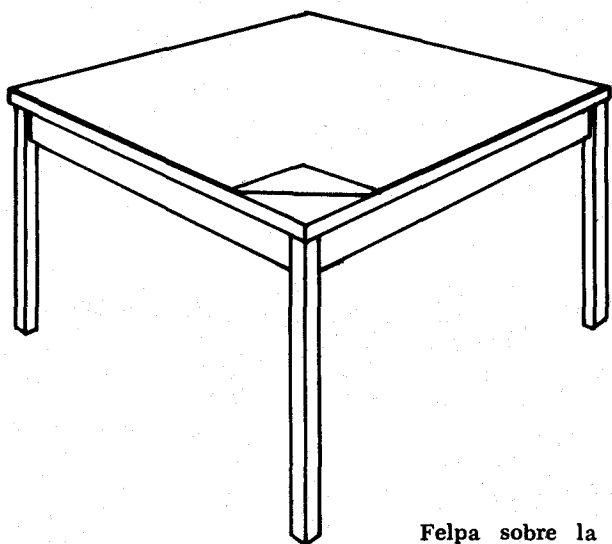
Manteles.  
Servilletas.

### 13.2. SELECCION DEL MANTEL Y LA FELPA

- Seleccione la felpa adecuada para el tamaño de la mesa.
- Seleccione el mantel adecuado para el tamaño de la mesa.

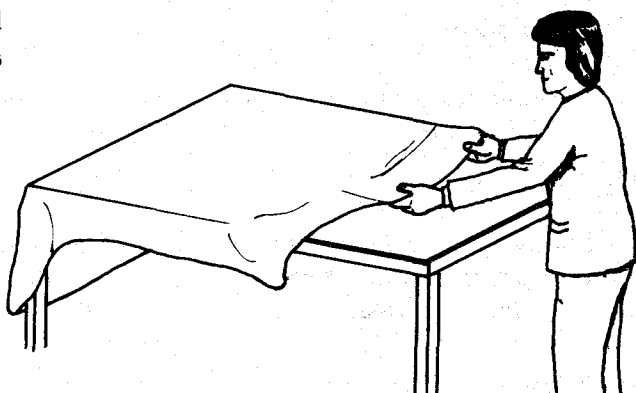
#### 13.2.1. Montaje de las mesas

- Coloque la felpa sobre la mesa seleccionada.
- Estire la felpa de tal manera que quede bien acomodada en los extremos y no queden arrugas.

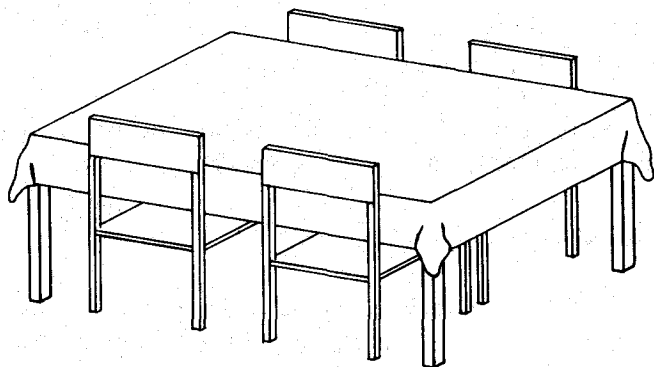


Felpa sobre la mesa de servicio

— Coloque el mantel sobre la mesa, usando las técnicas usuales.



— Extienda el mantel y fíjese que quede puesto con simetría.



## **CONOCIMIENTOS PREVIOS**

### **13.2.2. Tipos de manteles**

El uso que se les debe dar a los manteles debe ser el apropiado y el determinante por el establecimiento, teniendo cuidado de tratarlo con cuidado.

Hay muchas y variadas clases de manteles: hay manteles de tela ordinaria, tela fina, manteles típicos, manteles de colores.

Los manteles autorizados para comedores dependen mucho de la categoría del establecimiento y el tipo de mantel que ellos decidan usar.

La variedad que hay entre las servilletas es la misma que en los manteles. Deben usarse servilletas del mismo color que el mantel.

### **13.3. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Siempre que el mantel se encuentre manchado o sucio, hay que cambiarlo inmediatamente por otro limpio.
2. Los manteles y las servilletas tienen que estar en perfecto estado, esto quiere decir que no deben estar rotos, ni remendados, pues se ve muy mal.
3. Los manteles y las servilletas deben llegar del departamento de planchaduría en perfecto estado; es decir, sus dobleces deben ser perfectos y a su vez deben estar bien marcados.

### **13.4. SEGURIDAD E HIGIENE**

1. Los manteles hay que colocarlos de 10 en 10 para que no se estropeen sus dobleces; lo mismo con las servilletas.

## Uso de la Bandeja para Bares y Restaurantes

### 14.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno la forma clásica en que usa la bandeja el mesero del restaurante y bar.

#### 14.1.1. Equipo

Bandeja.  
 Servilletas.  
 Platos planos.  
 Platos soperos.  
 Copas.  
 Vasos.  
 Tazas y platos.  
 Cucharitas.  
 Cuchillos.  
 Tenedores.  
 Cucharas para sopa.  
 Etc.

#### 14.1.2. Materiales

Agua.

### 14.2. MANEJO DE LA BANDEJA

- Tome la bandeja con la mano izquierda, colocando la mano abierta en el centro de la misma.
- Súbala a la altura del hombro, dándole un pequeño giro a la mano.
- Camine con la bandeja en esa posición, hasta lograr seguridad en su ejecución.



- Baje la bandeja, colocándola sobre una mesa o el lugar destinado para ella.
- Ejecute varias veces esta operación, hasta lograr seguridad en su manejo.

#### **14.2.1. Manejo de la bandeja con loza**

- Tome la bandeja con la mano izquierda, colocando la mano abierta en el centro de la misma.
- Suba la bandeja a la altura del hombro izquierdo, dándole un pequeño giro a la mano.
- Camine con la bandeja por el interior del local, tratando de que no se le resbale de la mano y a su vez que no tambalee la loza.
- Ejecute dicha maniobra hasta estar seguro de que lo puede hacer.
- Baje la bandeja sobre la mesita y descárguela, poniendo la loza en su lugar efectivo.
- Acuérdesse de que siempre que la bandeja vaya cargada hay que tener mucho cuidado.

#### **14.2.2. Manejo de la bandeja con cristalería**

- Tome la bandeja con la mano izquierda, colocando la mano izquierda en el centro de la misma.
- Suba la bandeja a la altura del hombro izquierdo, dándole un pequeño giro a la mano.
- Camine con la bandeja por el interior del local, tratando que no se mueva.
- Ejecute dicha maniobra hasta que tenga suficiente práctica.

#### **14.2.3. Manejo de la bandeja con loza y cubiertos**

- Tome la bandeja con la mano izquierda, colocando la mano abierta en el centro de la misma.
- Llévela al aparador de loza y cargue algunos platos, luego vaya al aparador de cubiertos y cárguelos, colocándolos en forma adecuada.
- Levante la bandeja a la altura del hombro, haciéndole a la mano un pequeño giro.
- Sostenga la bandeja y camine despacio dentro del local.
- Lleve la bandeja al aparador, descargue la loza, luego los cubiertos y deposite la bandeja en su lugar.

#### **14.2.4. Manejo de la bandeja con cristalería y agua**

- Tome la bandeja con la mano izquierda, colocando la mano abierta en el centro de la misma.

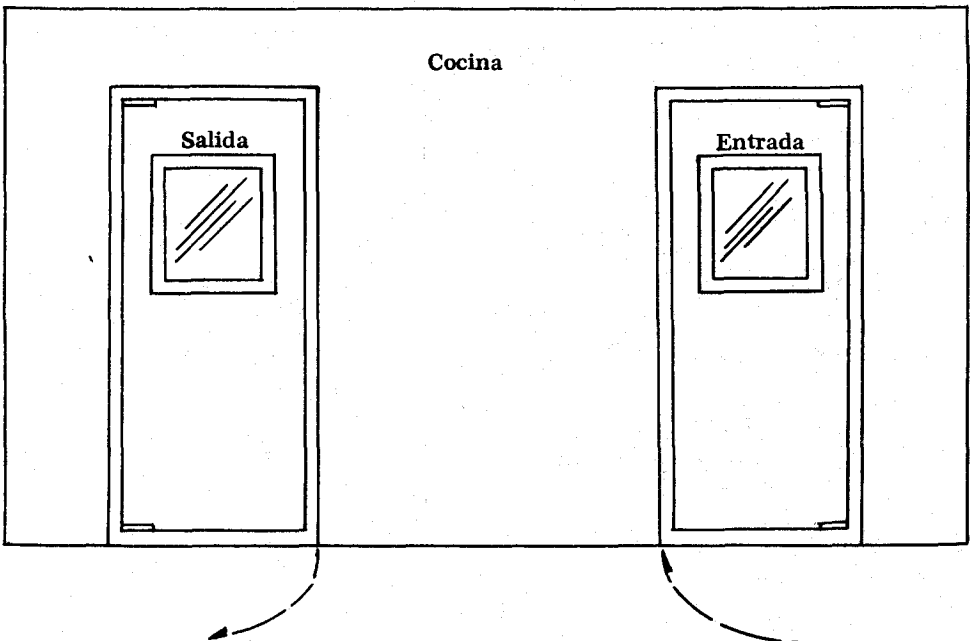
- Llévela al aparador de cristalería y cargue algunas copas y vasos; luego vaya y llénelos con agua.
- Levante la bandeja a la altura del hombro, girando un poco la mano.
- Sostenga la bandeja y camine despacio dentro del local.
- Lleve la charola al aparador del lavadero, quite el agua de los vasos y copas y déjelos en su aparador correspondiente.

#### 14.2.5. Entrada y salida de la cocina con la bandeja cargada

- Abra la puerta de entrada a la cocina utilizando para ello su mano derecha, haciendo un poco de fuerza para poder pasar con su bandeja.
- Observe siempre antes de entrar si hay alguien cerca de la puerta, para que no haya ningún accidente.
- Empuje la puerta con la mano derecha para salir de la cocina, recordando que la bandeja debe llevarla del lado izquierdo.
- Practique dicho ejercicio hasta adquirir seguridad.

#### 14.2.6. Uso de la bandeja de bar

- Suba la bandeja con la mano izquierda, colocándola a la altura de la cintura.
- Baje la bandeja, póngala en una mesita y descargue el contenido poniendo la cristalería en su lugar.



### 14.3. CONOCIMIENTOS PREVIOS

#### 14.3.1. Hay dos clases de bandejas:

1. La bandeja para comedor.
2. La bandeja de bar.

#### LAS DIMENSIONES QUE DEBEN TENER SON:

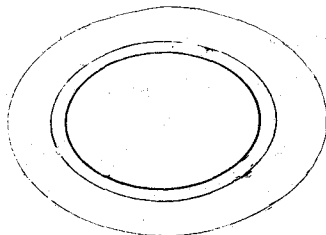
1. Para la del comedor: 45 a 60 cm de diámetro.
2. Para la del bar: 25 a 35 cm de diámetro.

#### 14.3.2. Forma de bandejas

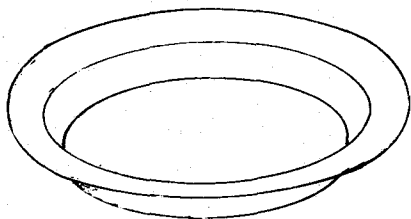
Ovaladas.  
Circulares.  
Rectangulares.



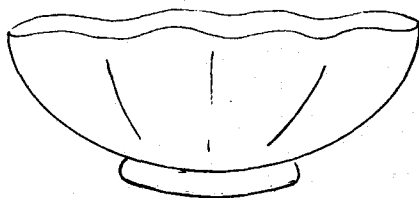
Rabanera



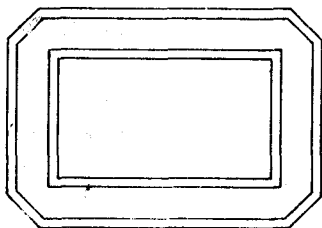
Fuente oval



Fuente redonda



Ensaladera



Fuente rectangular

#### 14.4. BASES QUE SE RECOMIENDAN

De hule.  
Una servilleta.

#### 14.5. LA COCINA

Debe tener dos puertas, una de entrada y una de salida; el tipo de puerta recomendando es el de "golpe" o balancín.

Se debe cargar la bandeja de bar y restaurante con la mano izquierda.

Se debe llevar la bandeja de bar a la altura de la cintura.



Caminando correctamente

#### 14.6. RECOMENDACIONES ESPECIALES

1. No llevar la bandeja con loza y cristalería a la vez; hay que llevarlas por separado.
2. Las bandejas no deben permanecer llenas de trastos sucios, cristalería, cubertería, ni dentro ni fuera del comedor.

3. Para el correcto uso de las bandejas se aconseja seguir las normas establecidas en este manual ya que son las mismas que las internacionales en la hotelería.
4. Cuando se termina de usar la bandeja hay que llevarla a su lugar especificado en el restaurante.

#### **14.7. SEGURIDAD E HIGIENE**

1. Las bandejas deben estar siempre limpias y en perfecto estado.
2. Nunca hay que dejar las bandejas en el suelo, siempre en el aparador respectivo.
3. Las bandejas serán desinfectadas diariamente después de usarlas.

# 15

## Arreglo de Mesas para Desayunos, Almuerzos, Cenas y Refrigerios

### 5.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del restaurante y bar las formas clásicas de poner la mesa para cada tipo de servicio.

### 15.2. MATERIAL

Paños-felpa.  
Mesas.  
Sillas.  
Manteles.  
Platos-base.  
Platos de pan.  
Juegos de cubiertos completos.  
Servilletas.  
Saleros.  
Pimenteros.  
Tazas y platos.  
Ceniceros.  
Platos-sopa.  
Copas para agua.  
Floreros.  
Mesitas auxiliares o de tijera.  
Charolas.  
Platillos mantequilleros.

### 15.3. MESAS PARA DESAYUNOS

- Limpie con un paño húmedo la mesa y las sillas.
- Separe las sillas de la mesa de tal manera que se facilite poner la mesa.

- Coloque la felpa de tal manera que quede extendida y bien colocada.

- Proceda a colocar el mantel extendiéndolo sobre la mesa.

- Acondicione el mantel para que guarde la simetría.

Las puntas del mantel deben quedar sobre las patas de la mesa.

- Proceda a colocar el plato base de cada uno de los lugares de la mesa, llevándolo con la bandeja.

- Cuidé que la distancia entre cada plato sea de 70 cm mínimo.

- Ponga el plato para panecillo, en la parte superior izquierda de cada plato base, separado 2 cm.

- Coloque la cubertería apropiada para el menú del día.

- Ponga el tenedor de frutas del lado izquierdo.

- Ponga la cuchara para cereal del lado derecho.

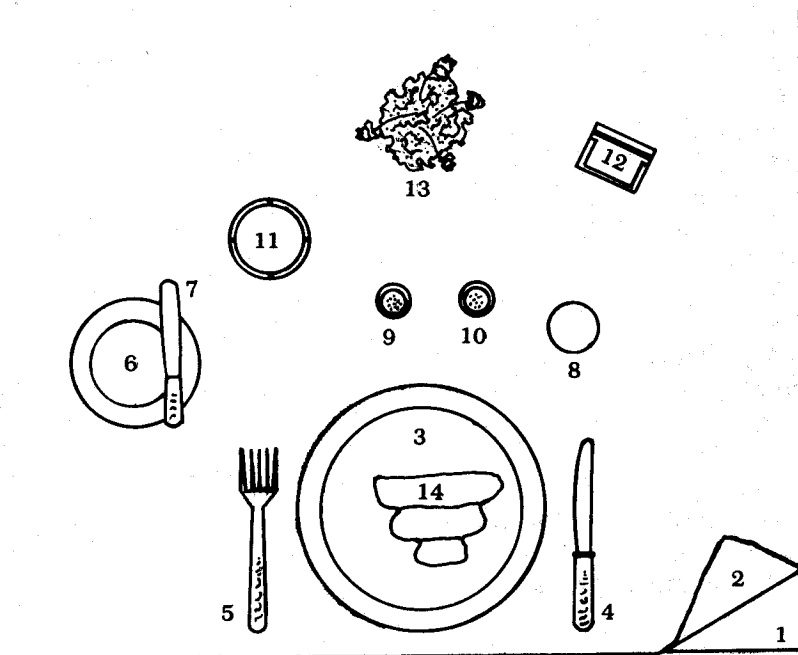
- Ponga el cuchillo de frutas del lado izquierdo, con el filo hacia dentro.

A la izquierda del plato base se colocan los tenedores.

A la derecha del plato base se colocan los cuchillos y las cucharas para cereales.

- Coloque la copa para agua a 1 cm de la punta del cuchillo.

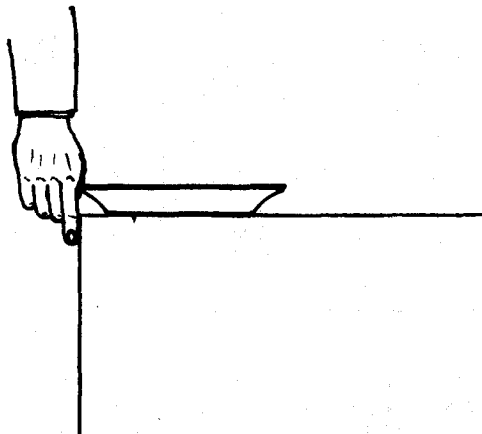
- Coloque la taza con su plato.



- Coloque la servilleta sobre el plato base procurando que quede bien a 10 cm a la derecha del salero.  
Procurando que quede bien centrada y doblada.  
La servilleta será de color blanco. En algunos lugares se acostumbra usar de color, pero esto depende del establecimiento.
- Coloque el cenicero a 10 cm a la derecha del salero.
- Revise la mesa recién arreglada comprobando la corrección de cada implemento y la buena presentación de la mesa.

### 15.3.1. Mesa para almuerzo

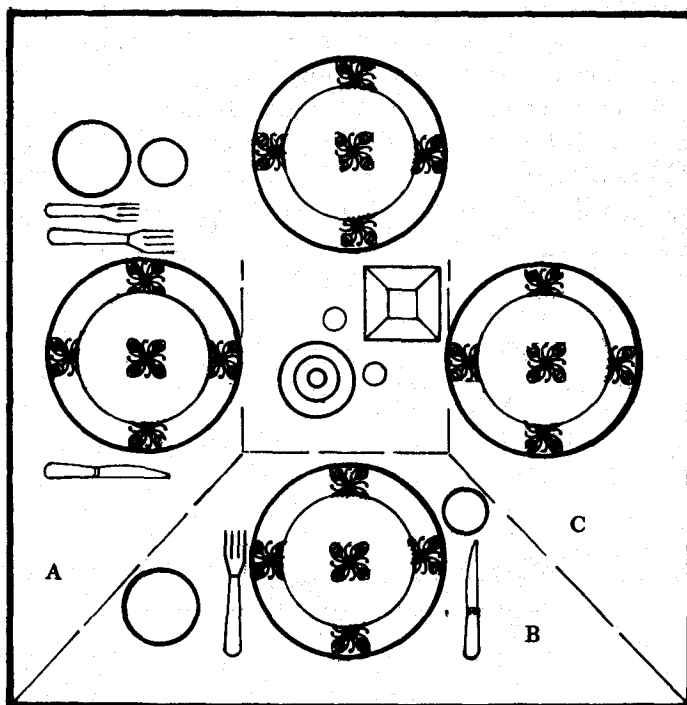
- Limpie la mesa y las sillas con un paño húmedo.
- Proceda a separar las sillas de la mesa para facilitar su pronto arreglo.
- Coloque la felpa procurando que quede perfectamente estirada por sus cuatro lados.
- Coloque el mantel.
- Coloque el plato base al borde exacto de la orilla de la mesa, y sobre éste una servilleta perfectamente doblada.
- Coloque los tenedores del lado izquierdo del plato base de tal forma que los primeros que se van a usar queden hacia fuera.
- Ponga en la misma forma, del lado derecho, los cuchillos que se van a usar de tal forma que los primeros queden hacia fuera.
- Coloque la cuchara de sopa o consomé, del lado derecho del cuchillo.



Colocación del plato



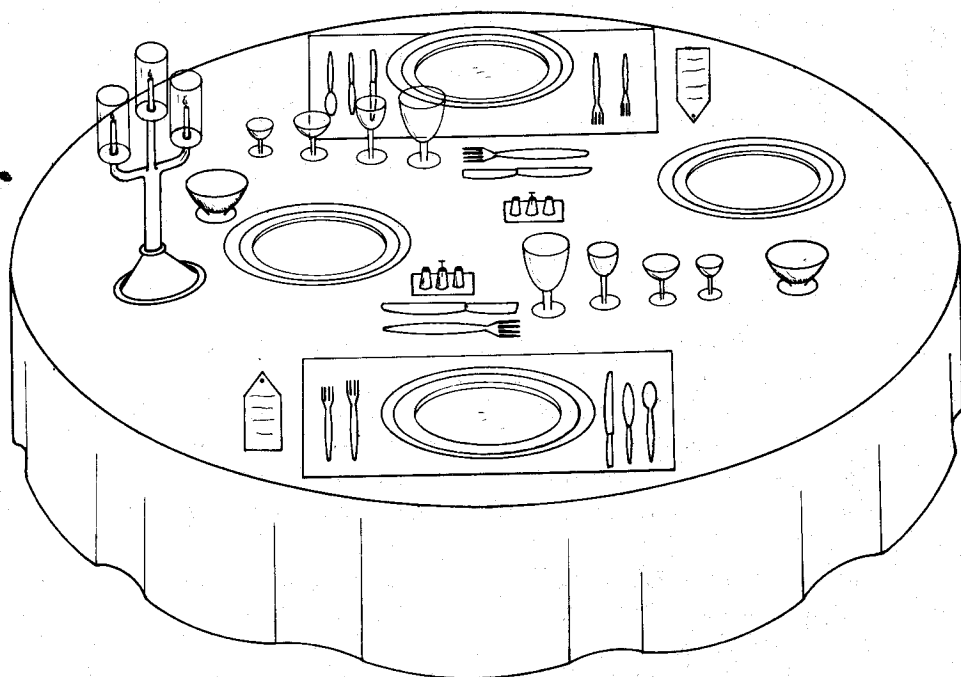
- Ponga los cubiertos de postre, del lado superior del plato llano.  
Se colocará el tenedor de postre con la punta hacia la derecha.  
Se colocará el cuchillo de postre con la punta hacia el lado izquierdo y con el filo hacia dentro.
  - Coloque el cuchillo para mantequilla encima del platillo para mantequilla.
  - Coloque la copa de agua a 4 cm de la punta del cuchillo base.
  - Coloque las copas para vinos en su orden respectivo.
  - Ponga un salero y un pimentero En la parte superior de la cucharita o en medio de la mesa.
  - Agregue un cenicero, colocado en la parte superior derecha de las copas.
  - Coloque las sillas en sus respectivos lugares.
- La mesita auxiliar o de tijera sirve para colocar en ella la bandeja y facilitar el trabajo.



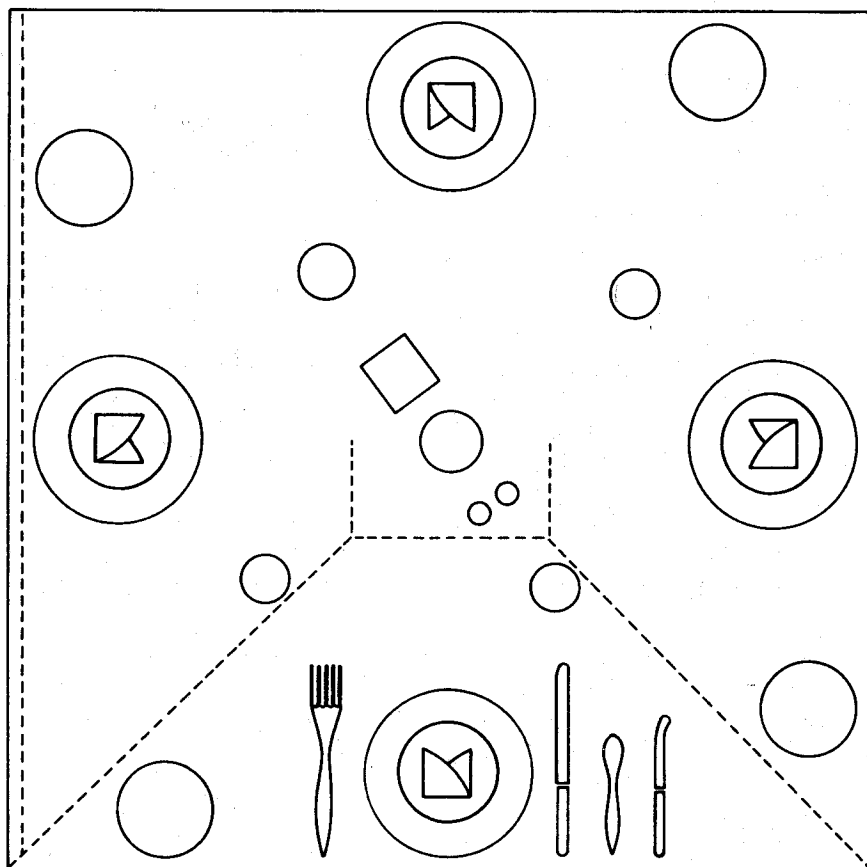
A—Modelo de disposición de los platos de ensalada y pan. B—Modelo de disposición de la carne y legumbres, en el plato del cliente. C—Los platos se colocan de manera que las iniciales del establecimiento grabadas en el borde se dirijan hacia el centro de la mesa

### 15.3.2. Mesa para la cena

- Asegúrese de que las mesas y las sillas estén limpias.
- Separe las sillas de la mesa para facilitar el arreglo.
- Coloque la felpa o muletón, asegurándose de que quede bien puesta y sin arrugas.
- Coloque el mantel.
- Coloque el plato base, a un dedo de distancia del borde de la mesa.
- Ponga una servilleta sobre el plato base, cuidando de conservar sus dobleces.
- Coloque los tenedores del lado izquierdo del plato.  
Se pondrá tenedor para mariscos sólo si el menú lo requiere.
- Coloque el tenedor para postre en la parte superior del plato base.
- Coloque la cucharita para café o té en la parte superior del plato base.  
Se pondrá cuchillo y tenedor para postre cuando en el postre se sirvan frutas.
- Coloque el plato del pan a la izquierda, arriba del tenedor de presentación.
- Coloque las copas de vino y la de agua del lado derecho.
- Coloque el cenicero del lado izquierdo.
- Coloque las sillas nuevamente en su lugar frente a cada puesto.



Mesa montada para cena normal



Mesa para una cena informal

### 15.3.3. Mesa para refrigerio

- Compruebe que el mobiliario se encuentre limpio.
- Aparte las sillas para facilitar poner la mesa.
- Coloque la felpa o muletón, procurando que quede estirada.
- Coloque el mantel procurando que quede bien puesto.
- Coloque el plato base, llevando la loza en la charola.
- Coloque la servilleta en el plato base, procurando que quede centrada.

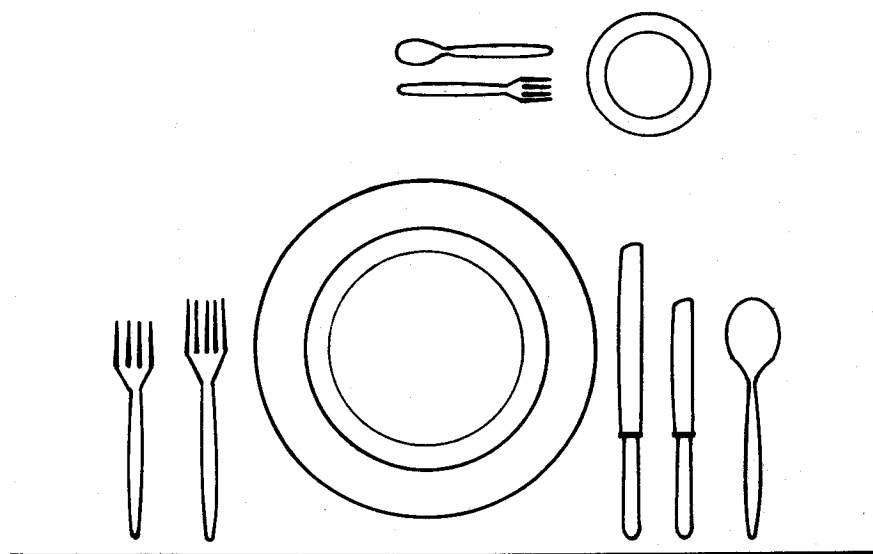
No está permitido hacer figuras decorativas con las servilletas.

- Coloque la cubertería que se vaya a utilizar, según el tipo de menú que se servirá.

La cubertería que se usa comúnmente es: Tenedor de presentación (lado izquierdo), cuchillo de presentación (lado derecho),

tenedor de postre (arriba, en el centro del plato base), cucharita para café (arriba, en el centro del plato base), cuchillo de mantequilla (lado izquierdo).

- Coloque las sillas nuevamente en su lugar.
- Revise si todo está en su lugar.



Modelo de cubierto para menú, compuesto de: Consomé, pescado, carne y postre

#### 15.4. RECOMENDACIONES ESPECIALES

1. En cuanto a la colocación de la cubertería, se acostumbra colocarla a un dedo de distancia del borde de la mesa.
2. Las copas se pueden colocar en tres formas diferentes; todo depende de la que escoja el restaurante. Dichas formas son las siguientes:

Forma diagonal.

Forma recta.

Forma triangular.

3. Se aconseja colocar sobre el plato base las servilletas para los usos de comidas en general.
4. Usar siempre alguna decoración sobre la mesa.
5. Tener en cuenta que hay que colocar todo en la mesa guardando la simetría.

# 16

## Arreglo de Mesa para Banquete al Estilo Francés

### 16.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y al personal del restaurante y bar el estilo clásico europeo de arreglo de mesa para banquete, adaptado a las exigencias latinoamericanas. Para este ejercicio el alumno deberá usar:

### 16.2. EQUIPO

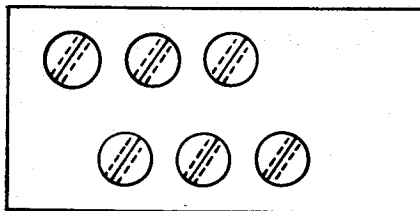
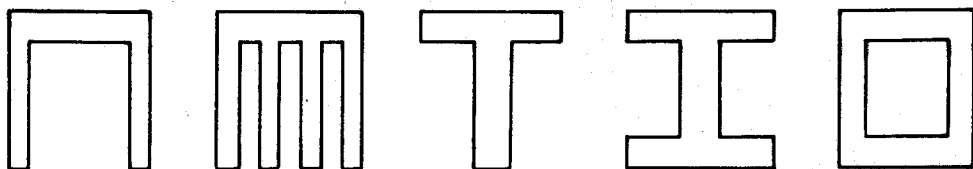
- Tableros.
- Sillas.
- 2 Muletones o felpas.
- 2 Manteles.
- 8 Platos base.
- 8 Platos planos.
- 8 Platos soperos.
- 8 Platos para pan.
- 8 Platillos para mantequilla.
- 8 Juegos para cubiertos.
- 8 Copas de agua.
- 8 Copas para vino tinto.
- 8 Copas para champagne.
- 8 Servilletas para servicio.
- 2 Candelabros.
- 2 Floreros con flores naturales.
- 2 Mesitas auxiliares o de tijeras.

### 16.3. ARREGLO DE MESA

- Observe que el salón esté completamente limpio.
- Compruebe que las sillas y tableros estén aseados.
- Coloque los tableros en los lugares destinados.
- Cuide que los tableros queden con simetría.

La forma en que deberán ser colocados será en línea recta si son pocas personas o en forma de figuras si son muchas. Además, deberá considerarse la configuración del lugar para seguir criterios lógicos.

Las figuras más usuales y permitidas para la colocación de los tableros son: En línea recta, en "L", en "T", en "C", en "U".



- Coloque las felpas o muletones sobre los tableros, teniendo especial cuidado de estirarlos sin ensuciarlos.

Los manteles serán de lujo. Deben quedar bien centrados con los dobleces, que concuerden de tal forma que en conjunto se vea de una sola pieza.

La distancia entre plato y plato de cada comensal será de 0.70 cm.

- Coloque el plato sopero sobre el plato llano, cuidando la correcta posición del anagrama.

En este tipo de servicios se coloca plato sopero, por la razón de que la sopa se trae en la sopera o fuente para ser servida al cliente.

- Ponga el plato para el pan en la parte superior izquierda del plato base, separado 2 cm.
- Coloque la cubertería propia del menú.

La cuchara sopera y los cuchillos para carnes se colocan a la derecha del plato base.

Al lado izquierdo del plato base se colocan los tenedores para pescado, y el trinchador o trinchero.

La forma en que deben colocarse las copas es, en general, en línea recta cuando la mesa es rectangular y en curva cuando la mesa es redonda.

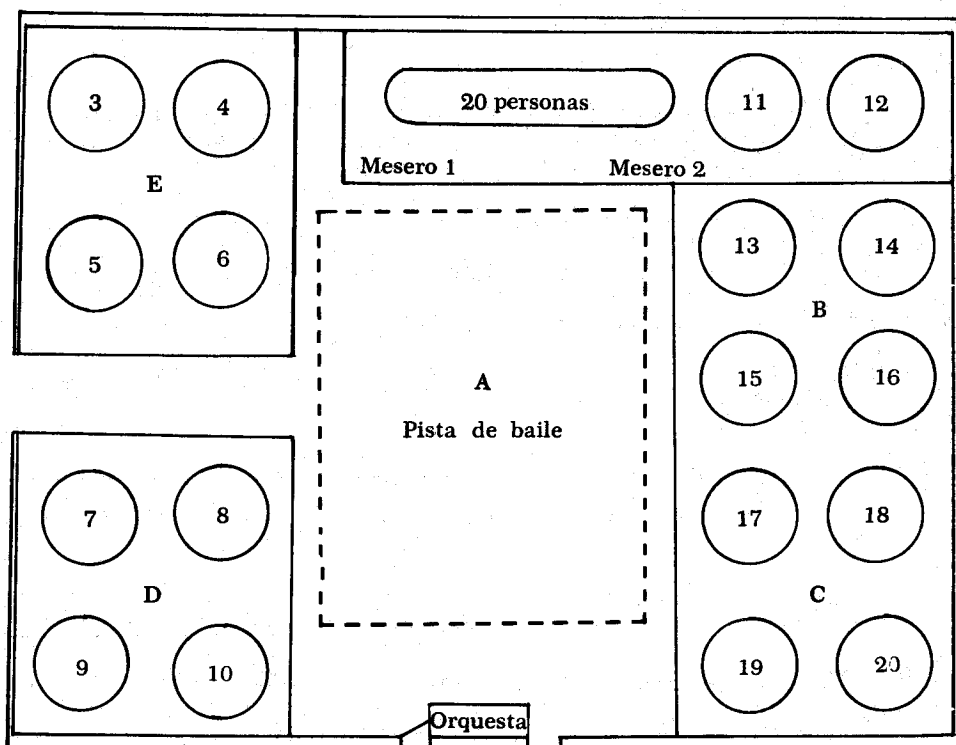
La cristalería deberá ser fina.

— Ponga la servilleta sobre el plato sopero.

### 16.3.1. Anotación de datos en la tarjeta

— Anote todos los datos en las respectivas columnas siguiendo las recomendaciones.

FORMA DE CONTRATO PARA BANQUETE	
Nombre del restaurante: _____	
Dirección _____	Zona _____ Teléfono _____
Fecha _____	
.....	
Nombre _____	
Dirección _____	Teléfono _____
Fecha _____	Hora _____
Nombre del salón _____	
Personas probables _____	Mínimo garantizado _____
Precio por persona _____	
Comidas _____	Bebidas _____ Propinas _____
Anticipo _____	Q _____
.....	
Tipo de menú _____	Tipo de bebidas _____



Disposición de mesas para banquete de 200 personas, con baile después de la comida

## 16.4. CONOCIMIENTOS PREVIOS

### 16.4.1. Los banquetes al estilo francés

1. Banquete de gala.
2. Banquete de bodas.
3. Banquete oficial.
4. Banquete de una sociedad.
5. Banquete privado.
6. Banquete de cumpleaños.

### 16.4.2. Puntos esenciales

Para la organización de cualquiera de ellos deben tenerse en cuenta varios puntos esenciales y de particular importancia. Estos puntos deberá esclarecerlos el MAITRE DE COMEDOR con el cliente, con suficiente anticipación a la fecha en que se deberá realizar el banquete. Los puntos principales son:



- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 1. Fecha.                           | Esto corresponde a la fecha en que se va a realizar el banquete.  |
| 2. Número de invitados.             | Es muy importante para saber la cantidad de lugares que hay que tener, y la cantidad de comida que se debe preparar en la cocina. |
| 3. Hora exacta.                     | A la hora en que todo deberá estar listo.   |
| 4. Bebidas.                         | Es más que todo para el bar, para que arregle todas las bebidas que se vayan a pedir.   |
| 5. Menú.                            | Hay que tener en cuenta que para estos casos los menús tienen que ser muy condimentados.  |
| 6. Forma de la mesa.                | Es la forma en que se van a disponer las mesas según la reunión.  |
| 7. Disposición de los cubiertos.    | Hay que ver si los desean todos de un mismo estilo, es decir, de plata o corrientes.  |
| 8. Decoración.                      | Se pregunta para saber qué clase de flores naturales van a ponerse.   |
| 9. Manera de servir.                | Es otra cosa importante, pues se puede servir al estilo francés puro o al acondicionado para la América Latina.                   |
| 10. Pista de baile.                 | De qué tamaño se desea.   |
| 11. Orquesta.                       | Qué tipo de orquesta han contratado.  |
| 12. Comida a los músicos.           | Si se les va a servir comida a los músicos.   |
| 13. Café.                           |   |
| 14. Cigarrillos.                    |   |
| 15. Discursos.                      |   |
| 16. Instalaciones de altoparlantes. |   |

La decoración floral directa sobre la mesa deberá hacerse con flores selectas, tales como gardenias, orquídeas, nardos, rosas, claveles.

Los candelabros con sus respectivas velas.

¿Se encenderán las velas? **UNICAMENTE SI SE ESTA A MEDIA LUZ.**

Con respecto a tales informaciones, el MAITRE DEL HOTEL trazará un plano de mesa que se utilizará para esa ocasión.

# 17

## Arreglo de Mesa para Banquetes al Estilo Americano

### 17.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del restaurante y bar las características clásicas de arreglo de banquetes al estilo Americano U.S.A., pero adaptado a los países latinos. Para el ejercicio, el alumno deberá usar:

### 17.2. EQUIPÓ

Los tableros que sean necesarios y los demás implementos para el montaje de las mesas.

### 17.3. ARREGLO Y MONTAJE DE LAS MESAS

- Procederá a efectuar las mismas operaciones descritas en el arreglo anterior para los banquetes al estilo francés, pero sin colocar el plato llano y sopero.

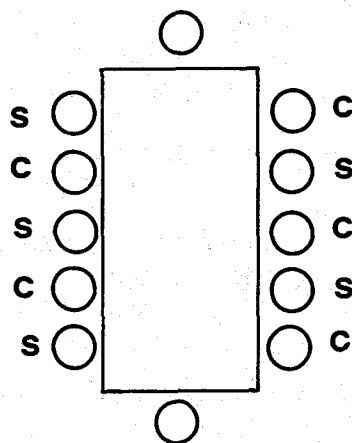
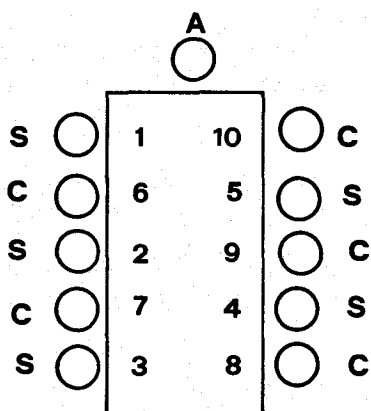
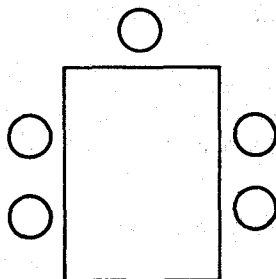
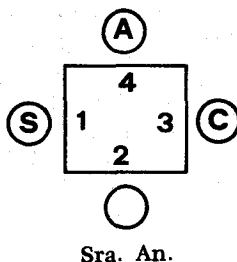
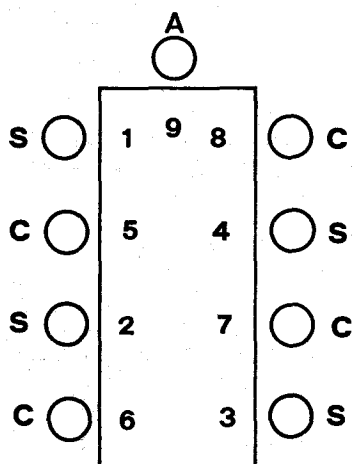
La razón de omitir el plato sopero es porque el plato de sopa se trae servido desde la cocina.

El plato de sopa con su plato llano deberán colocarse sobre el plato base, de manera que deberá haber tres platos en el momento de servir la sopa.

#### 17.3.1. Preferencia para servir la mesa

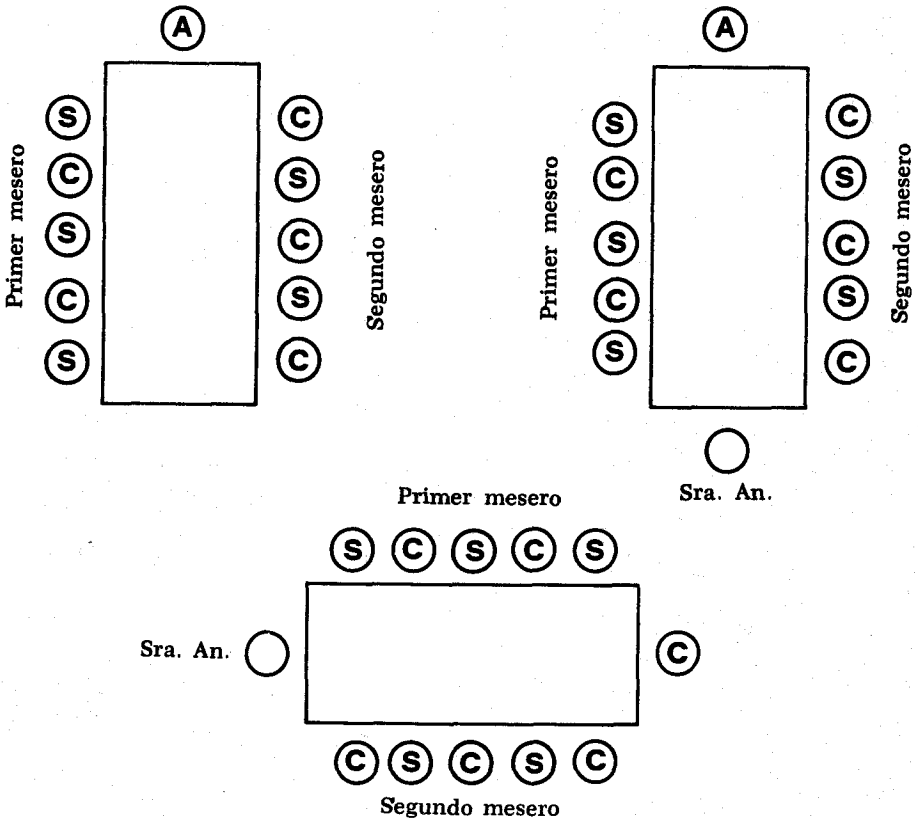
- Comience el servicio con la persona que se encuentre a la derecha del anfitrión.

- Continúe el servicio de derecha a izquierda de los comensales asignados para su cargo.
- Atienda primeramente a las señoras, aunque se tenga que saltar los lugares ocupados por los caballeros.  
Se deberá principiar el servicio a la derecha de la señora del anfitrión.
- Sirva de último de las damas a la señora del anfitrión.
- Continúe con el servicio, principalmente con el primer caballero situado a la derecha de la señora del anfitrión.
- Sirva de último al anfitrión, por razones de etiqueta social.



Sra. An.

**ESQUEMA DE LA PREFERENCIA EN EL SERVICIO CUANDO  
ES ATENDIDO POR DOS MESEROS**



**17.4. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Cuando se trate de arreglos de mesas para banquetes, deberá ponerse mayor esmero para que todo luzca elegante y nítido. Debe tenerse presente que en el banquete se hacen o se exigen todas las formalidades de la etiqueta, motivo por el cual deberá procurarse lo óptimo tanto en el arreglo de la mesa como en el servicio de la misma.
2. Si se dispone de vajilla fina, deberá utilizarse; igualmente, si se cuenta con cubertería de plata, deberá emplearse.
3. Deberá cuidarse que la decoración sea de la calidad propia de la ocasión.
4. Si se trata de un banquete oficial, deberá constatarse si se desean tarjetitas de asignación de los lugares en la mesa.
5. El personal de servicio deberá lucir el uniforme de gala con guantes blancos.

# 18

## Colocación de Mesas para Diversas Reuniones Sociales

### 18.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del restaurante y bar el perfecto alineamiento general de las mesas para las reuniones sociales.

### 18.2. EQUIPO

Mesas.

Sillas.

Mesas redondas.

Mesas rectangulares.

### 18.3. COLOCACION DE LAS MESAS

- Limpie cuidadosamente el área del salón que se va a ocupar.
- Asegúrese de que las mesas y sillas estén aseadas antes de proceder a su colocación.

Primero se colocarán las mesas.

Será conveniente colocar las mesas entre dos camareros.

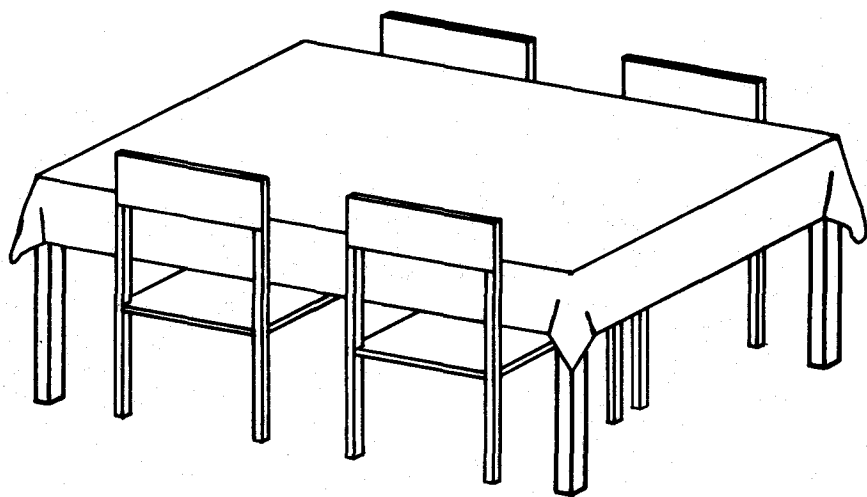
- Averigüe cuántas mesas y cuántas sillas por mesa se colocarán.

Le preguntarán al capitán de meseros o al maitre.

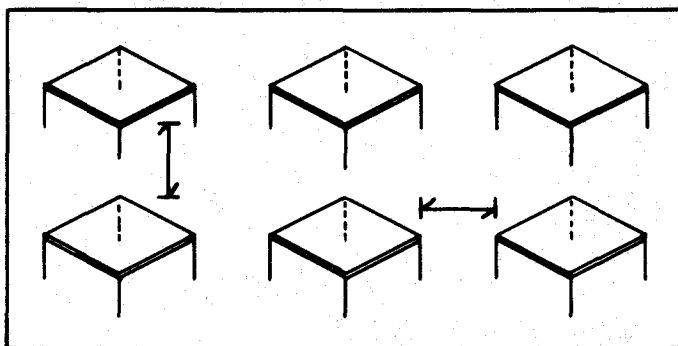
Se usarán los tableros cuando sean reuniones de muchas personas.

No estará permitido colocar los tableros en diferentes formas, únicamente en la forma que se pidió que fuesen colocados.

Observe que todo el conjunto de las mesas y sillas guarde simetría.



Mesa rectangular para 4 personas



Mesas en rombo

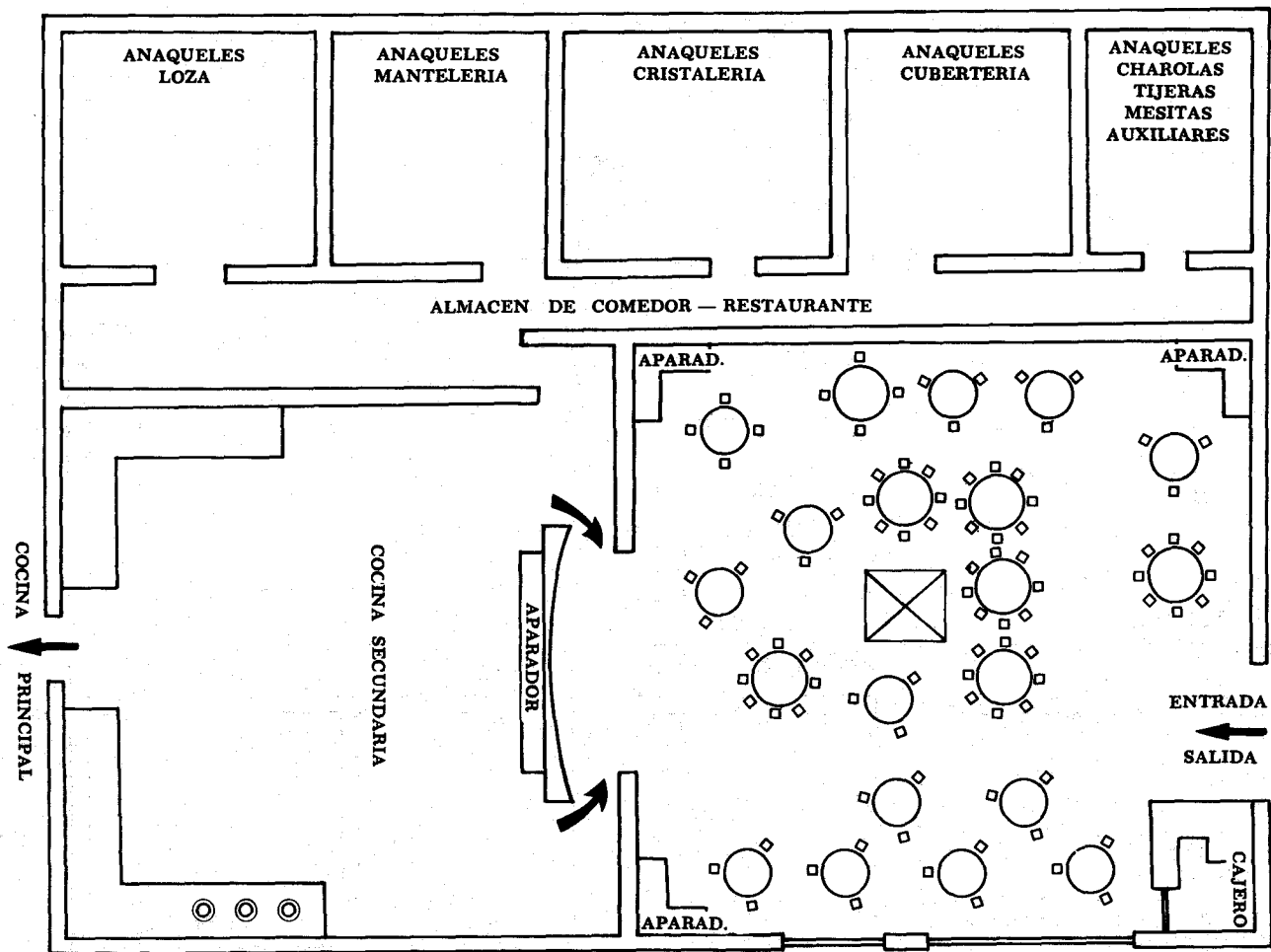
## 18.4. CONOCIMIENTOS PREVIOS

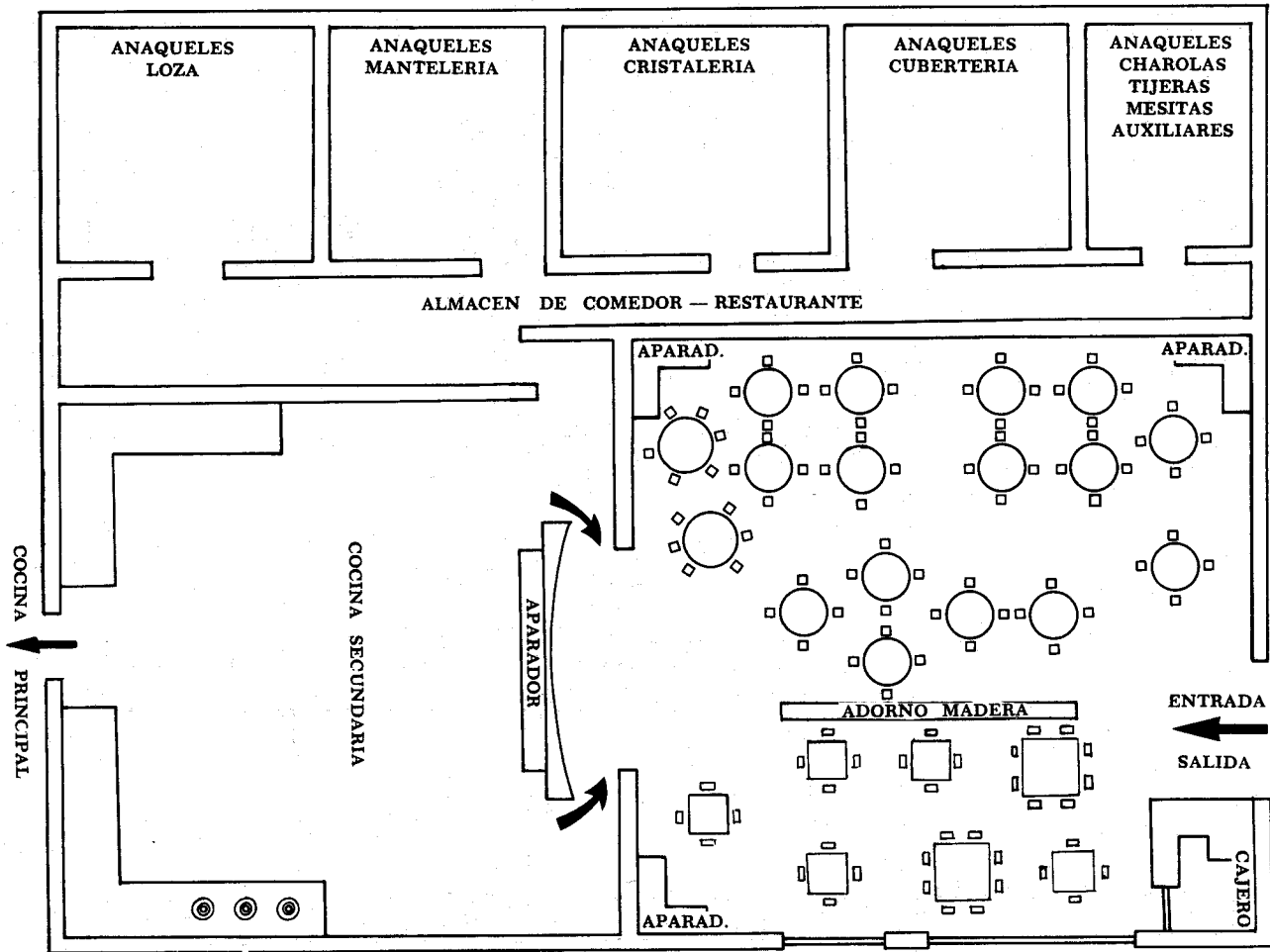
### 18.4.1. Medidas que deben tener las mesas

La altura: 75 a 80 cm del suelo. El diámetro: 1 a 1.05 m cuando sean redondas y de ser posible de una sola pata. MESA RECTANGULAR: 1.20 m por 80 cm cuando sean para 4 personas.

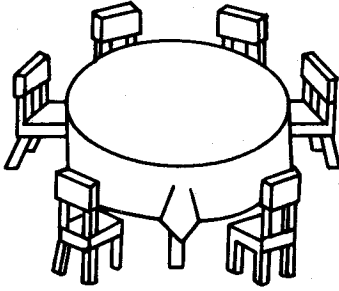
### 18.4.2. Medidas que deben tener las sillas

La altura: 80 cm. Altura de los asientos: 45 cm. Espacio de asientos: 45 cm de diámetro.

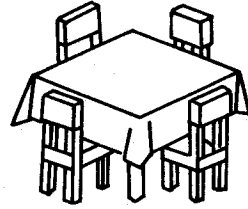




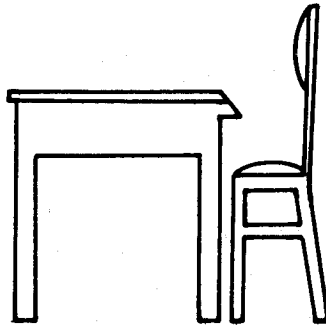




Mesa redonda  
para 6 personas



Mesa cuadrada  
para 4 personas



Colocación correcta  
de la silla

Cuando las reuniones son muy numerosas es necesario el empleo de varias mesas juntas.

Pueden formarse las figuras en "T" y en "E", que es la forma regular.

La distancia que se deberá dejar entre silla y silla será de 0.35 cm, especialmente si son banquetes.

Las sillas deberán estar colocadas simétricamente, pues de eso depende parte de la presentación.

La primera silla se coloca a 35 cm del borde de la mesa.

### 18.5. RECOMENDACIONES ESPECIALES

1. Procurar que en todo arreglo o colocación de mesas haya simetría, que es el punto clave para lograr la belleza en el conjunto.
2. Buscar proporción dentro de la simetría descrita en la recomendación anterior.
3. Usar tableros cuando las reuniones sean de 8 o más personas.

# 19

## Desmontaje de Mesas

### 19.1. OBJETIVO

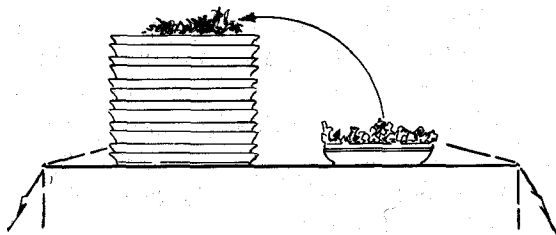
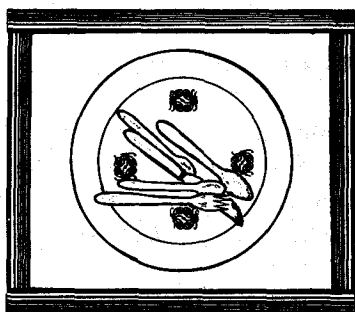
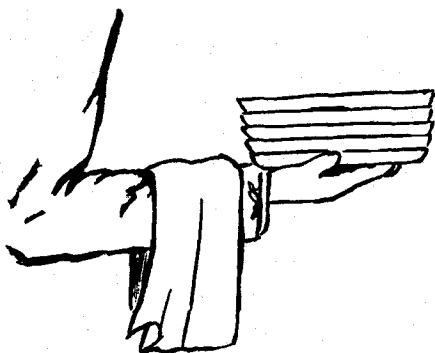
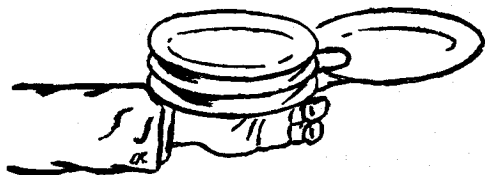
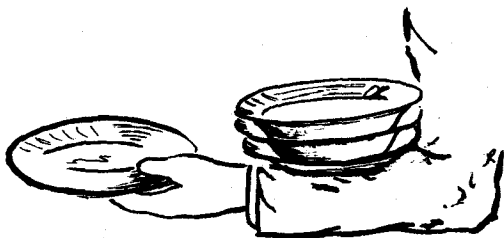
Enseñar al alumno y personal del restaurante y bar el uso correcto del desmontaje de mesas y la forma de guardar el material utilizado. Para el ejercicio, el alumno deberá usar:

### 19.2. EQUIPO

Charolas.  
Cepillos recogemigas.  
Botes de basura.

### 19.3. DESMONTAJE DE LAS MESAS

- Retire las copas de vino y agua y colóquelas en una charola; enseñada llévelas para que las laven.
- Retire la loza, póngala en una charola y repita la misma operación.
- Retire los cubiertos, póngalos en una charola y llévelos a la cocina. Se deberá usar la mano derecha para recoger los utensilios. Pueden llevarse los platos sobre el brazo, teniendo cuidado de que no sean muchos.
- Lleve todos los demás implementos al lugar destinado. El mantel se limpia quitando las migas y basuras, utilizando el cepillo y el bote de basura. Es importante limpiar el mantel antes de quitarlo, para que las migas no caigan al piso.
- Lleve la mantelería y las felpas al cesto de lencería.
- Coloque los manteles limpios en su respectivo anaquel o aparador.
- Desarme los tableros y llévelos al lugar respectivo.
- Limpie las mesas y sillas, y póngalas en perfecto orden.



- Haga lo mismo con la cristalería, loza y cubertería.
- Abra las ventanas para que se ventile y purifique el local.
- Haga la limpieza del salón tomando en cuenta que hay que sacudir perfectamente todos los lugares.
- Cerciórese de que todo el mobiliario se encuentre en perfecto estado; de lo contrario, avise para que se repare.

#### **19.4. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. No olvide que se debe colocar el lito sobre la muñeca de la mano izquierda, al principiar con los útiles de la mesa. En caso contrario, fácilmente podrá mancharse la manga del chaquetín.
2. Al utilizar charola o bandeja para esta operación, cuide de colocar perfectamente en ella los objetos, y tenga presente que no se puede llevar cristalería con loza a un mismo tiempo sino por separado, pues de no ser así puede romperse.

# 20

## Asignación de los Lugares en las Mesas

### 20.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del restaurante y bar el estilo correcto de dirigir a los comensales a sus respectivos lugares, conforme las reglas de las escuelas europeas.

### 20.2. EQUIPO

Sillas.

Mesa rectangular.

### 20.3. ASIGNACION DE LUGARES SEGUN LA ESCUELA ESPAÑOLA

— Asigne primeramente el lugar del anfitrión.

El lugar adecuado para el anfitrión será la parte central de la mesa, si está acompañado de la señora.

Se le asignará el extremo de la mesa cuando no se encuentre acompañado de la señora.

— Asigne lugar a la señora del anfitrión.

Se pondrá frente al anfitrión.

— Observe el siguiente simbolismo:

A — Anfitrión

S-An — Señora del Anfitrión

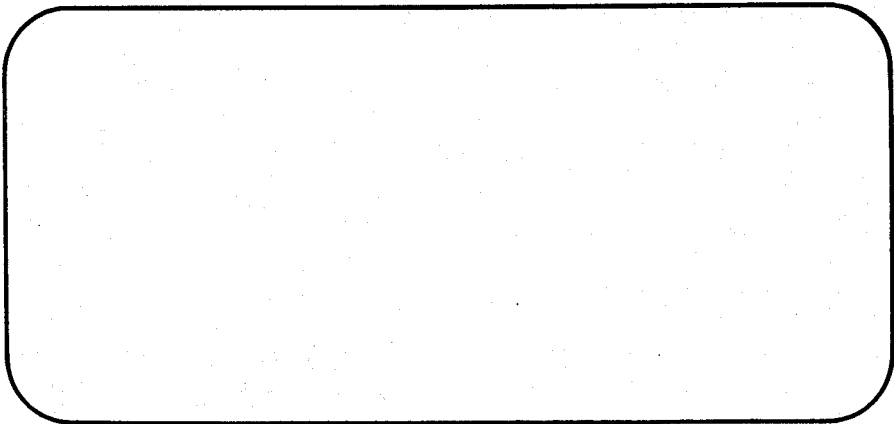
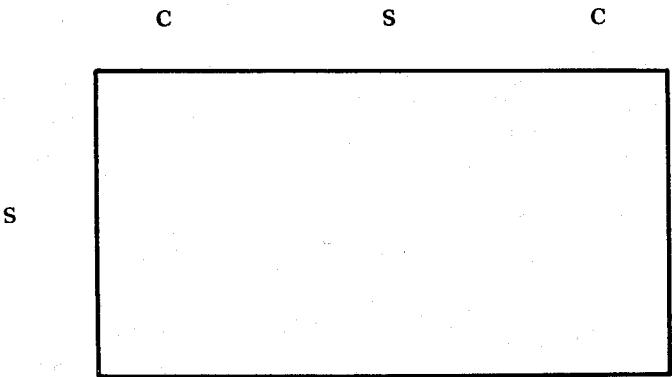
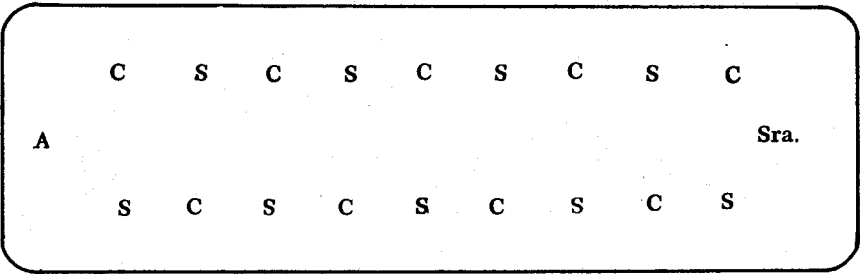
S — Señora

C — Caballero

— Observe los dibujos de las páginas que siguen, tomando en cuenta los símbolos anteriores para poder identificar perfectamente los lugares de las mesas.

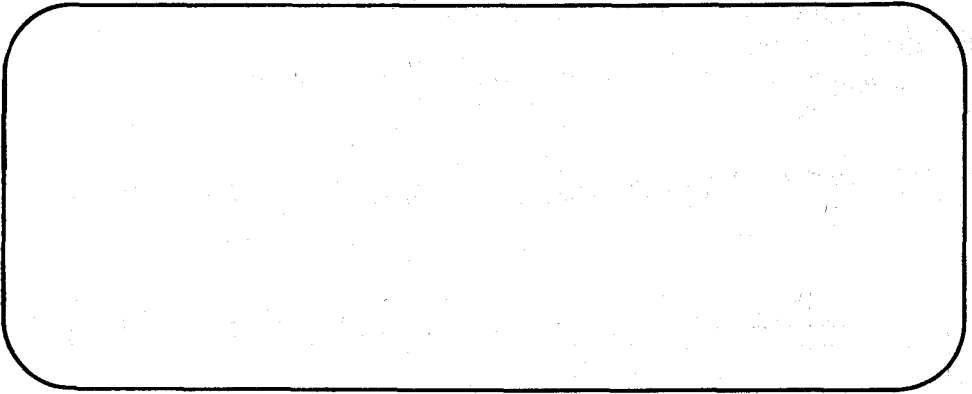
— Tenga presente que en los esquemas están primero los de la escuela española y seguidamente los de la suiza.

DISEÑO DE ASIGNACION DE LUGARES SEGUN  
LA ESCUELA ESPAÑOLA



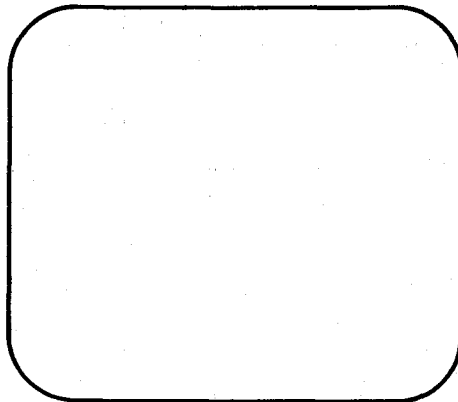
**DISEÑO DE ASIGNACION DE LUGARES SEGUN LA ESCUELA SUIZA**

**C S C S C S**  
**X X X X X X**



**X X X X X X**  
**C S C S C S**

**S**  
**X**



**CX**

**XC**

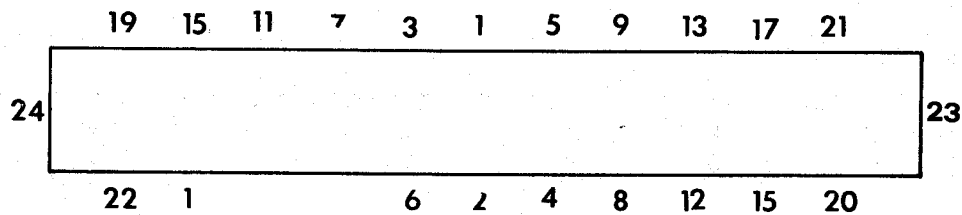
**X**  
**S**

**20.3.1. Asignación de los lugares en banquetes oficiales**

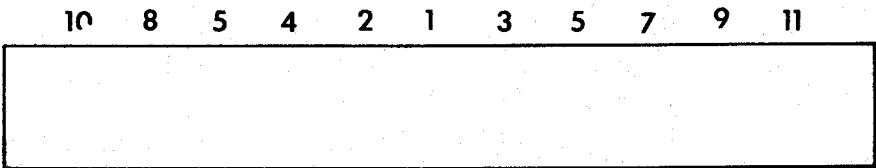
- Pida la lista de los funcionarios que asistirán a la reunión oficial y asigne en el centro de la primera fila al de rango mayor.
- Asigne el lugar situado enfrente de éste, al funcionario que le siga en rango.

- Asigne el lugar inmediato a la derecha del número 1, al 3ero. en rango.
- Asigne el lugar a la derecha del segundo, al 4o. en rango, y así sucesivamente.
- Continúe con la asignación de los lugares, siguiendo un orden en X tantas veces como número de funcionarios haya en la lista recibida.

20.3.2. Esquema de la asignación de los asientos en banquetes oficiales

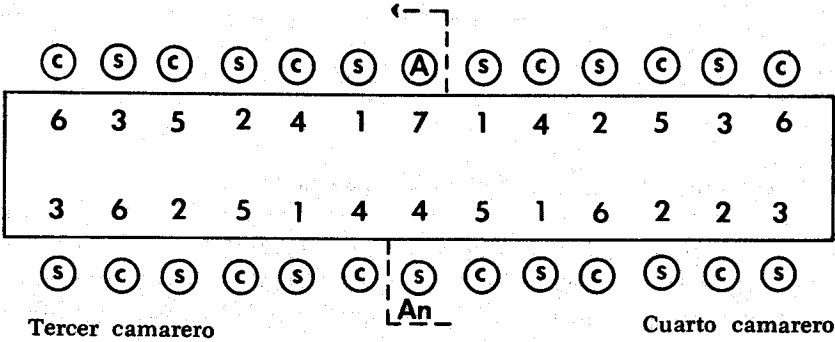


ASIGNACION DE LUGARES EN LA MESA PARA REUNION OFICIAL



Primer camarero

Segundo camarero





## **20.4. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Cuando se trate de reuniones particulares, asigne primeramente el lugar del anfitrión o anfitriones si son varios, luego al agasajado y luego al resto del grupo.
2. Cuando no hay anfitrión ni agasajado, asigne el primer lugar a la persona de más edad, y después a la más joven.
3. Cuando se trate de reuniones de sólo damas, asigne primeramente el lugar a la de más edad.
4. Cuando se trate de reuniones oficiales, la asignación debe ser conforme a la lista de rangos o jerarquías de todos los funcionarios que asistan.

# 21

## Esquema para Preferencia en el Servicio

### 21.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del restaurante y bar las diversas técnicas que se observan en los diversos tipos de servicios de comidas y bebidas, en orden de preferencia.

### 21.2. EQUIPO

Tableros.

Sillas.

Agua.

### 21.3. ATENCION EN EL SERVICIO

- Observe la misma formalidad que en el servicio de comidas y tenga en cuenta que hay que retirar este servicio hasta que todos hayan terminado, pero nunca antes.

El café u otras bebidas calientes también deberán ser servidos por el lado derecho.

- Manténgase siempre a una distancia adecuada para atender cualquier pedido.
- Antes de llevar los postres, retire las migas dispersas sobre la mesa. Se limpiará la mesa con el cepillo miguero, el lito y el recipiente para migas.
- Lleve los postres a la vista del cliente en el carrito de postres o una fuente de postres, y ofrézcalos individualmente a cada uno de los clientes, sirviéndolos al gusto de cada uno.
- Lleve el café en su jarrilla propia sirviéndolo siempre por el lado derecho.
- Permanezca atento a cualquier solicitud para repetir el servicio.

No se deberán quitar las tazas con su respectivo plato, cuando todos hayan terminado. Se retirarán cuando todos los clientes que ocuparon la mesa se hayan ido.

La copa del agua deberá dejarse durante todo el servicio.

- Lleve el carrito de licores ante la vista del cliente para que él decida cuál le apetece.

El mesero servirá los vinos hasta el fin de las comidas.

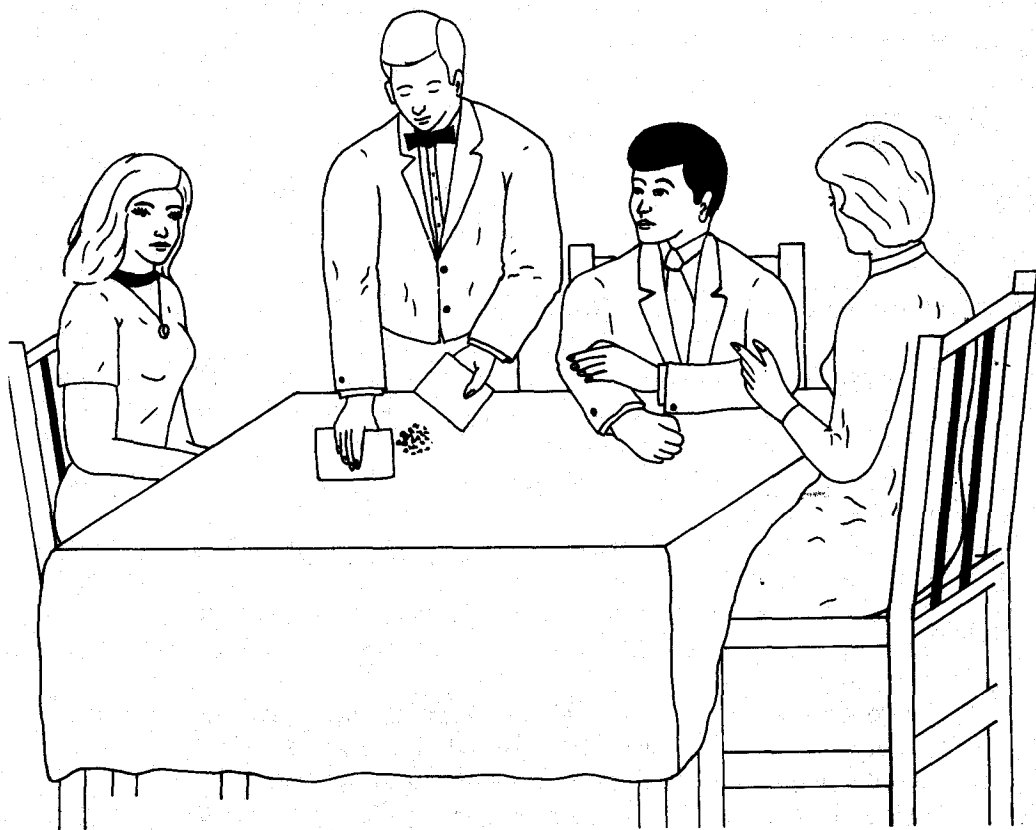
El champagne deberá beberse antes de la digestión.

- Sirva el plus solicitado en la copa respectiva y no en una parecida.

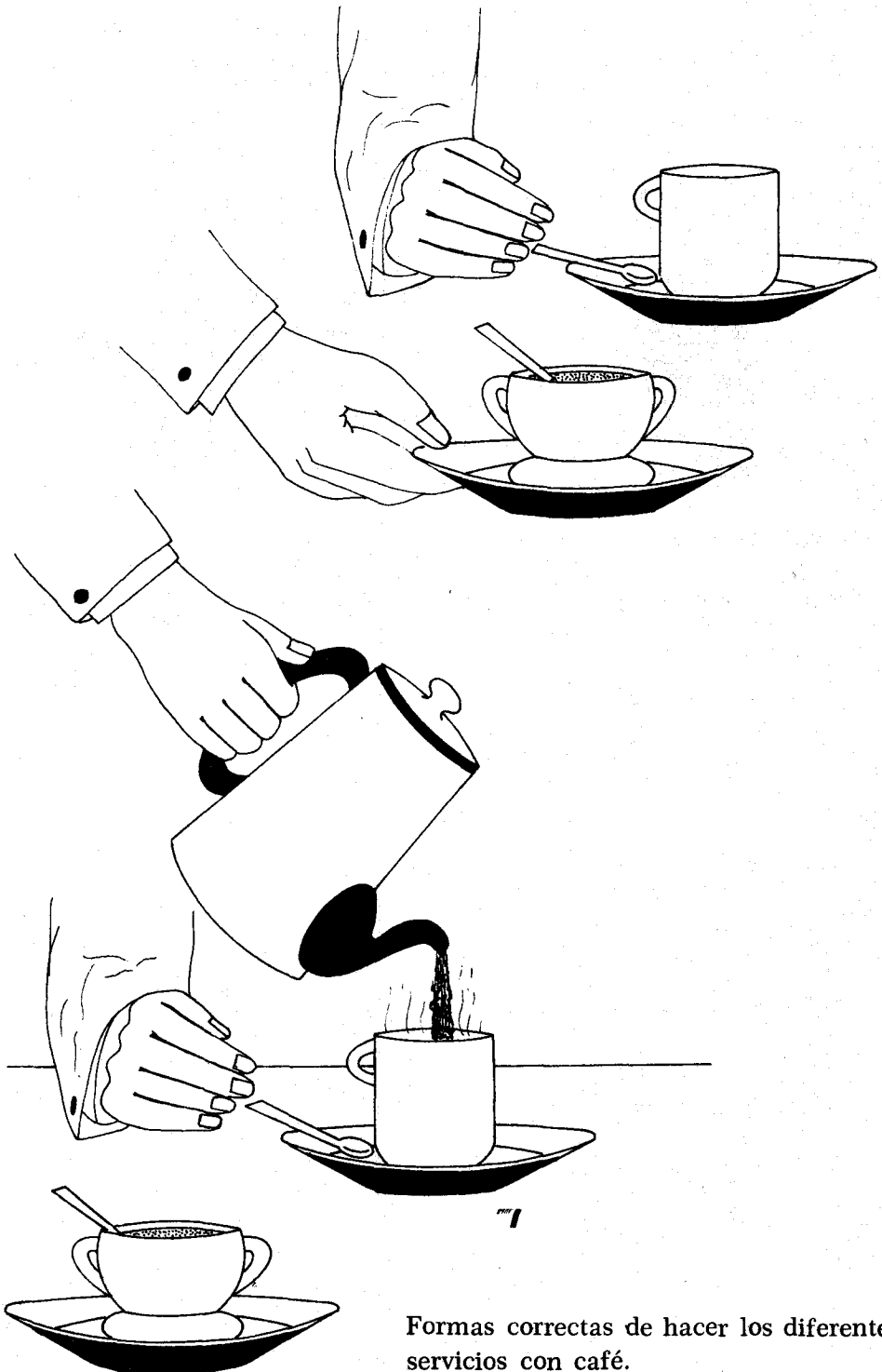
Se deberán traer copas para pluses en el gueridón.

- Repita la operación principal antes mencionada, con cada uno de los clientes.

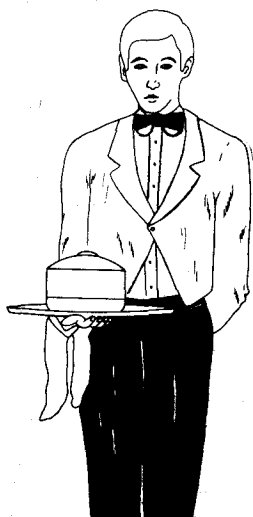
El servicio de licor se servirá desde el gueridón.



Recogiendo migas



Formas correctas de hacer los diferentes servicios con café.



#### **21.4. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Deberá observar las reglas antes mencionadas, y ponerlas en uso cuando sean necesarias.

# 22

## Servicio al Estilo Francés, Americano, Inglés, Ruso y Combinado

### 22.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del restaurante y bar los diversos estilos de servicios arriba mencionados. Para el ejercicio, el alumno usará:

### 22.2. EQUIPO

Mesa arreglada para banquetes al estilo francés.

Fuentes para comestibles.

Juegos de cubertería para los servicios de camarones.

Juegos de servicios para vinos fríos y ambientales (blanco, rosado y tinto).

Charola.

Cafetera.

Pichel para agua.

Cepillos migueros.

Carritos para postres.

Mesitas auxiliares o de tijera.

### 22.3. SERVICIO A LA FRANCESA

- Arregle la mesa de servicio con todo el menaje completo.
- Presente los platos o las fuentes debidamente arreglados por el lado izquierdo del comensal, utilizando la cubertería propia del servicio, y permitiendo que se sirva el propio comensal. Sujete la fuente o el plato con la mano izquierda y que la derecha permanezca libre.
- Presente la segunda fuente después de que se haya servido la primera.
- Repita el mismo servicio con los demás comensales.

Hay otra forma de atender este servicio, y consiste en colocar sobre la mesa las fuentes, acompañadas por su respectiva cubertería, para que el propio comensal se sirva al gusto.

Este tipo de servicio es más aconsejable cuando la reunión esté integrada por un máximo de tres personas, para atenderlas con la prontitud requerida por dicha ocasión.

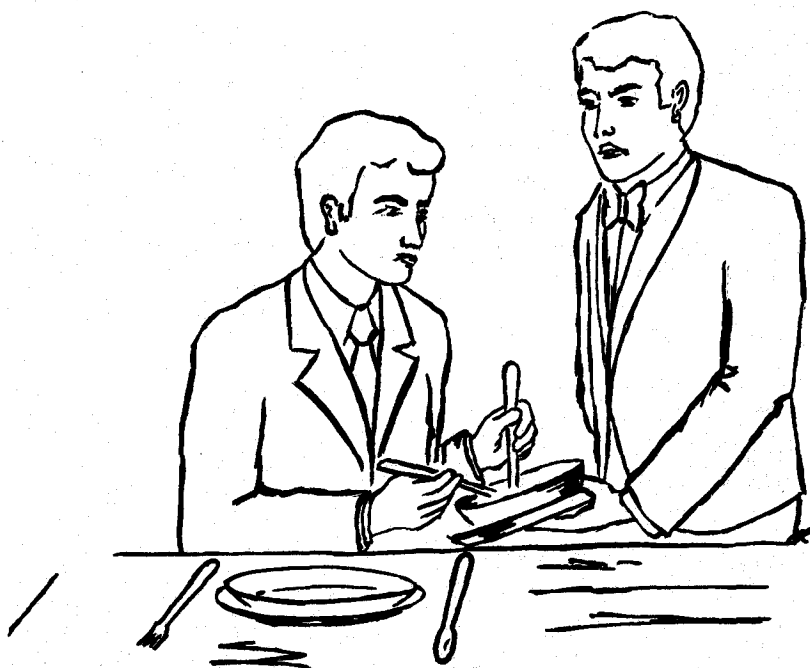
— Acomode el plato fuente sobre el guerdón.

Se podrá dejar la fuente o el plato de servicio sobre la mesa de servicio cuando el menú lo exija o cuando así lo solicite el comensal.

Si se trata de vinos, deberán darse a catar previamente al anfitrión.

— Retire el primer plato y cubierto usado hasta que todos los comensales hayan terminado.

— Continúe retirando platos, cubiertos y copas conforme se vayan terminando de usar.



Servicio a la francesa

### 22.3.1. Servicio a la americana

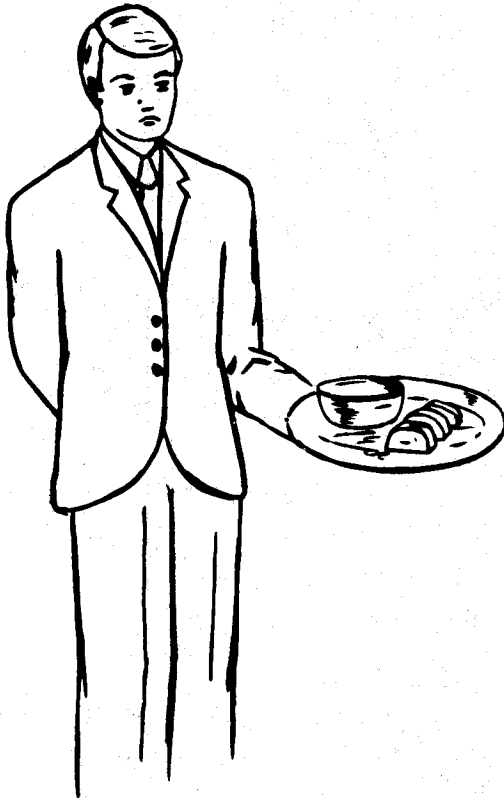
— Arregle la mesa de servicio omitiendo el plato sopero y el llano.

La razón por la cual se omiten el plato llano y el sopero es porque el plato de sopa ya viene servido desde la cocina.

- Sirva por el lado derecho los aperitivos solicitados por los clientes. Los aperitivos son preparados por el barman en la barra.
- Continúe sirviendo por el lado derecho del cliente los platos propios del menú.

Los platos y cubiertos usados por el comensal se deberán retirar por el lado izquierdo.

- Observe las mismas formalidades señaladas en la operación anterior, especialmente en cuanto a la catadura de los vinos, la retirada de los platos y cubiertos usados y la limpieza de la mesa antes de servir el postre.
- Tome la orden de postres y de digestivos haciendo la orden correspondiente en la mesa de servicio, y traiga servido desde la cocina y de la barra este pedido.
- Permanezca atento para atender las últimas indicaciones de los clientes.



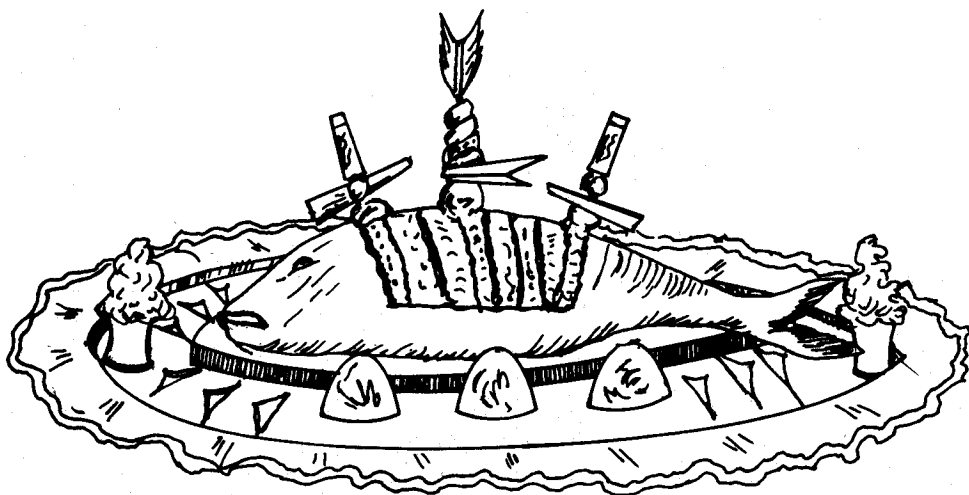


### 22.3.2. Servicio a la inglesa

- Presente la charola al cliente.
- Pregunte al cliente lo que desea.
- Sírvala al cliente.
- Nunca debe apresurar el servicio.
- Deje que el cliente le indique la parte que más le agrade.

### 22.3.3. Servicio a la rusa

- Presente los platos completos ante el cliente.
- Observe que la pieza debe ser cortada delante del cliente.
- Recuerde que el cliente decide qué pedazos desea.



Presentación para servicio a la rusa

### 22.3.4. Servicio combinado

- Combine los servicios ruso e inglés.
- Sirva el plato principal (carne o pescado) enfrente del cliente.
- El plato de las legumbres colóquelo delante del cliente y sírvaselo al estilo inglés.
- Observe que este servicio lo efectúen 2 meseros.
- Utilice este servicio cuando se trincha o flambea.

## 22.4. CONOCIMIENTOS PREVIOS

### 22.4.1. Resumen previo del servicio francés

En este servicio el cliente escoge los alimentos presentados y se sirve a sí mismo. Existen dos procedimientos que son:

*Para 1 a 3 personas.* Las charolas son puestas sobre la mesa; el plato principal (generalmente sobre un reservero), delante del cliente que ha de servirse primero y el cubierto de servicio al alcance de su mano; las otras bandejas o charolas se disponen alrededor de la principal, según el lugar disponible. El mesero estará atento para poder responder rápidamente a los deseos del cliente. Este servicio tiene la ventaja de que el cliente se sirve como quiere, el servicio es más rápido y el mesero puede ocuparse mejor de todos los clientes.

*Para 4 o más personas.* En este servicio la falta de lugares obliga al mesero a presentar la charola a cada cliente, uno después de otro.

El mesero, llevando la charola sobre la mano izquierda, y la cubtería con su servilleta de servicio doblada, se coloca a la izquierda del cliente, se inclina y le presenta la charola, de tal manera que el borde de ésta sobrepase ligeramente el borde del plato del cliente; el dorso de la mano izquierda del mesero descansará sobre el borde de la mesa. En este caso, y con referencia a la charola secundaria, puede proceder de la siguiente manera:

- a. Tomar la segunda bandeja o charola con la mano derecha que ha quedado libre y presentarla al cliente después de que se haya servido del primer plato; ocasionalmente podrá colocarse un momento sobre la mesa, para arreglar el cubierto del plato principal, si es necesario. Este servicio es lento y conviene solamente si el número de clientes es reducido.
- b. Para evitar esta lentitud, es preferible colocar la segunda bandeja o charola sobre la mesa, a la izquierda del cliente, apenas se haya servido del plato principal. Esta no será presentada luego por el mesero a los otros clientes, ya que será pasada de uno en uno por ellos mismos.

### 22.4.2. Resumen del servicio americano

Es aquel en el cual se le trae al cliente, desde la cocina, la comida ya dispuesta correctamente sobre el plato. Este servicio se emplea sobre todo en los banquetes y en el SELF-SERVICE.

## **22.5. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Para hacer cualquiera de los servicios anteriores, debe tenerse presente primero que el arreglo de las mesas esté dispuesto para el estilo que se ha seleccionado.
2. Repase detalladamente los arreglos de la mesa de acuerdo al menú que se servirá, de tal forma que esté completo el conjunto de útiles indispensables para efectuar el servicio seleccionado.

# 23

## Servicio de Vinos: Blanco, Rosado, Tinto, Champagne y Digestivos

### 23.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del restaurante y bar las diversas formas y técnicas para un servicio perfecto y elegante para el consumo de champagne y digestivos.

### 23.2. EQUIPO

- Cubetas para vino.
- Cestos para vino.
- Servilletas.
- Sacacorchos.
- Platillos de porcelana.
- Mesitas auxiliares.
- Copas para vino blanco.
- Copas para vino rosado.
- Copas para vino tinto.
- Copas para plus.
- Cubeta llena de cubitos de hielo.
- Botellas de vino blanco.
- Botellas de vino rosado.
- Botellas de vino tinto.
- Botellas de champagne.
- Botellas de plus.

### 23.3. PRESENTACION DEL VINO AL CLIENTE

— Presente al anfitrión la botella de vino solicitado para obtener su aprobación.

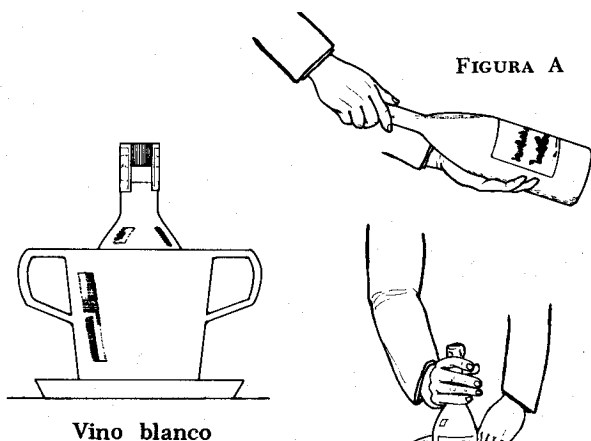
Está permitido presentarla agarrándola con la mano derecha, pero es preferible llevarla en la cesta de vinos.

- Permita que el anfitrión lea las características de la botella, dándole un tiempo prudencial para que apruebe su servicio.

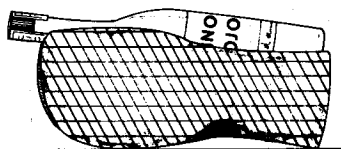
No está permitido que la botella se presente empolvada, hay que pasarle un trapo para evitar que se ensucie el cliente. Se le hará ver que es añejada.

### 23.3.1. Descorchado

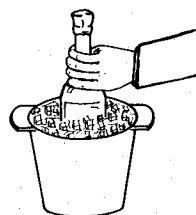
- Proceda a descorchar la botella a la vista del cliente o anfitrión.
- Limpie el corcho con el lito una vez que haya destapado la botella.
- Introduzca con la mano derecha el sacacorchos haciéndolo girar, sin que la botella se mueva para nada.
- Cuides que no se rompa el corcho, para no exponer el vino y que no caigan pedazos de corcho dentro de la botella.
- Adopte una postura correcta en el momento de extraer el corcho.
- Ponga la base del sacacorchos en el borde de la botella para que sirva de punto de apoyo, sujetándola bien con la mano izquierda para que no se resbale.
- Tire suavemente y descorche la botella.
- Huela el corcho para enterarse del buen estado del vino.
- Limpie el cuello de la botella con el dedo índice de la mano derecha envuelto con el lito.

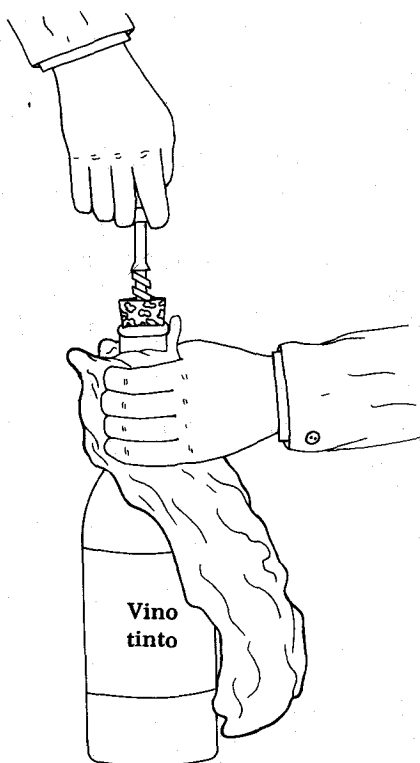


Recubrir la botella con el lito dejando el marbete al descubierto



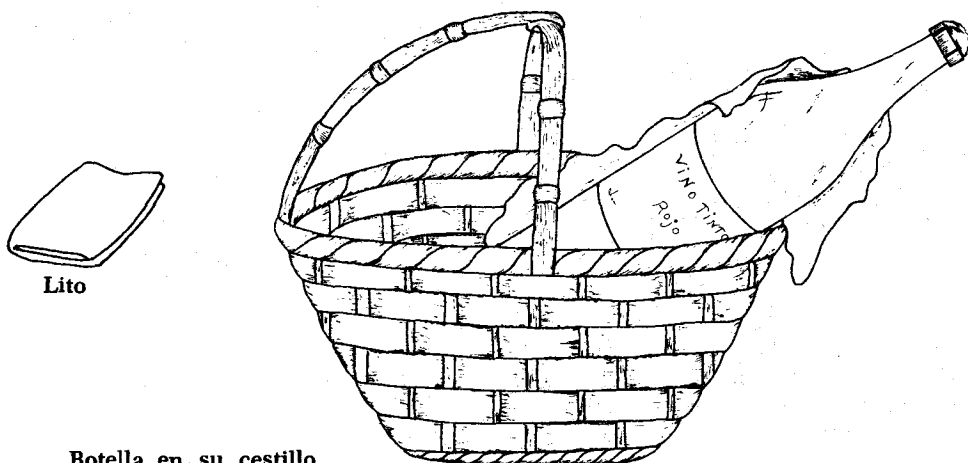
Vino rojo  
FIGURA B





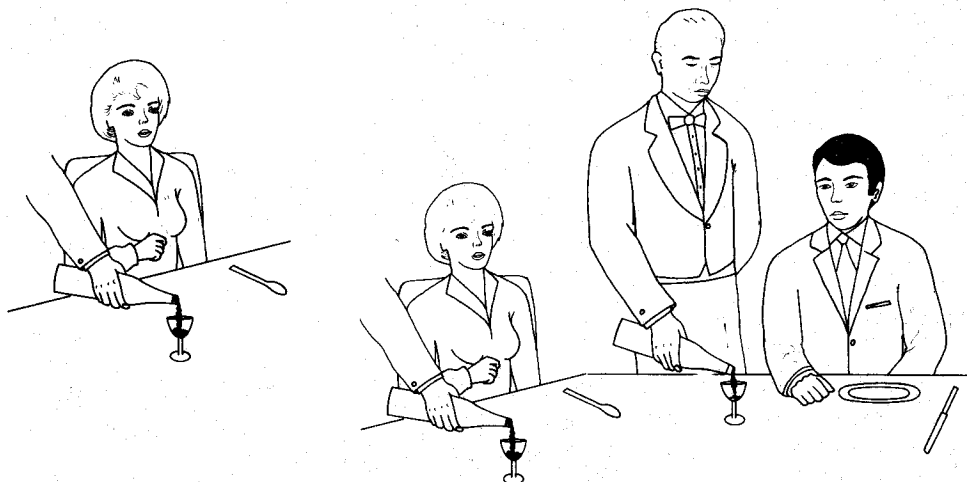
### 23.3.2. Llenado de las copas

- Tome una copa para vino del gueridón y colóquela delante de la primera copa que el comensal tenga a su disposición.
- Coloque un lito en el extremo del cestillo.

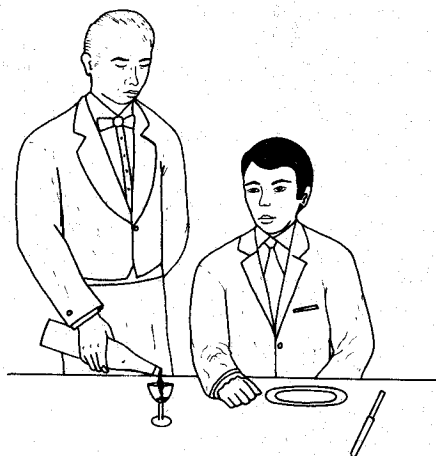


Botella en su cestillo

- Coloque la botella de vino en el cestillo de tal forma que su parte superior quede sobre el lito.
- Sirva un poco de vino en la copa del anfitrión para su aprobación final.
- Envuelva la botella con el lito en caso que no tenga el cestillo, de tal manera que quede amarrada en su parte superior.
- Tome la botella con la mano derecha de tal manera que el dedo pulgar quede en la parte superior de la etiqueta para que ésta quede visible al comensal.
- Incline la botella hacia abajo presionándola levemente con el dedo índice.
- \* — Deje caer el líquido procurando que toque la pared de la copa, no en el fondo, porque saltaría el líquido.
- Llene dos tercios de la copa.

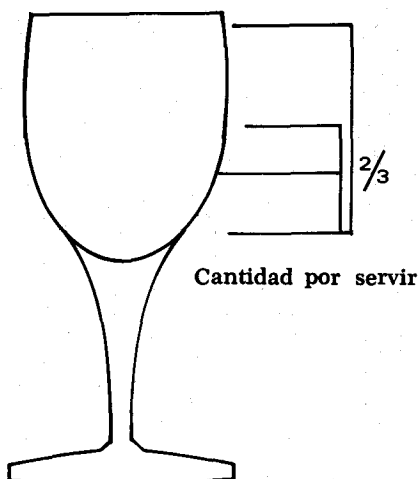


Servicio de vino

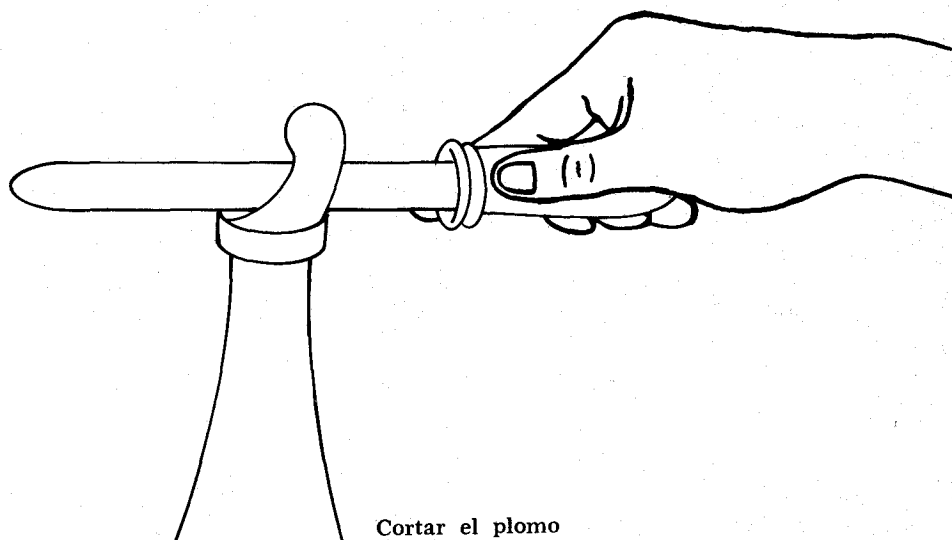
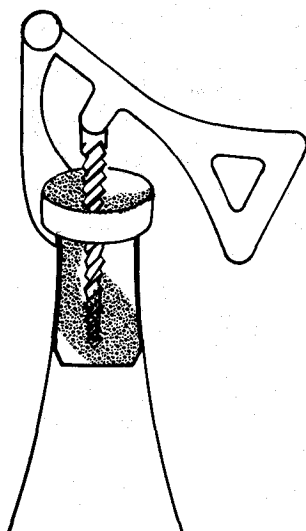


Sirviendo vino

- Gire la botella hábilmente hacia la izquierda en el mismo momento en que la levanta de la boca de la copa, para así recoger las últimas gotas y evitar que se manche el mantel.
- Recoja con el lito las gotas que estén por caerse.
- Retire el brazo procurando traer la botella completamente recta.
- Repita este servicio con cada uno de los comensales.
- Coloque la botella de vino sobre el cestillo o el guerdón al terminar de atender a todos los comensales.
- Póngale su propio corcho para taparla.



Servicio de vino

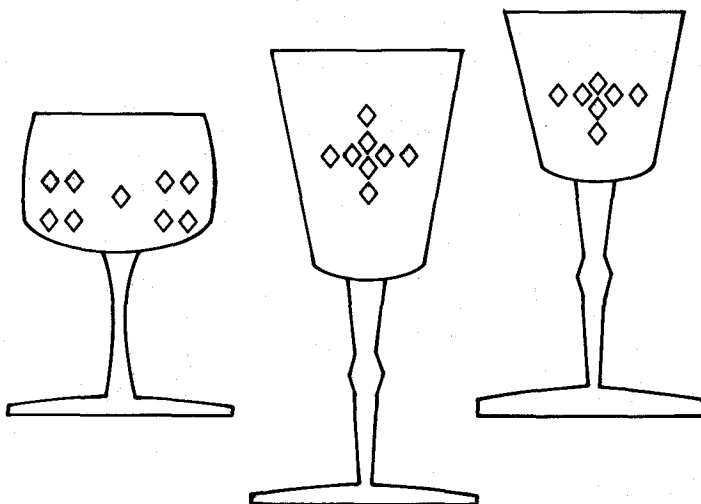


Cortar el plomo

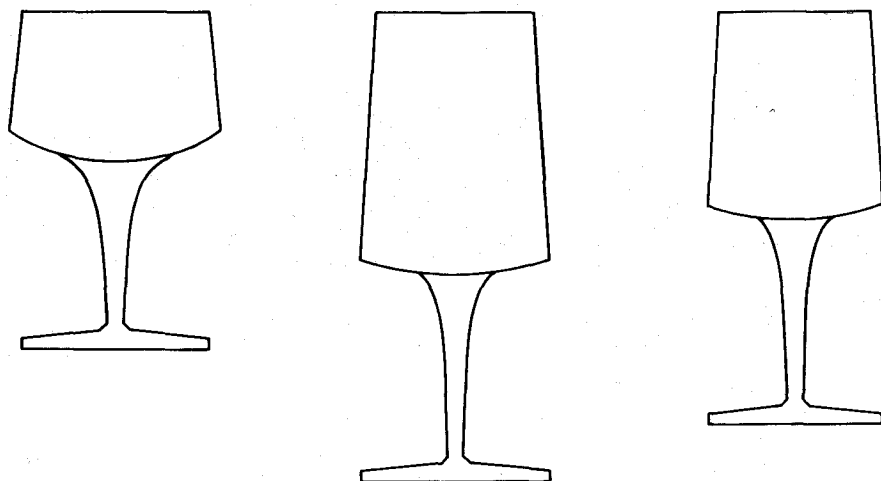


**La forma correcta de beber los vinos con las comidas.**

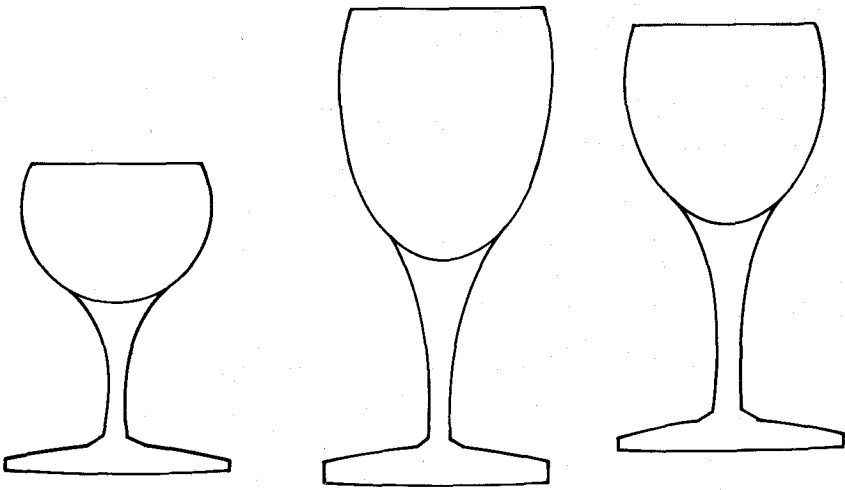
El vino blanco se bebe frío y acompañará a las carnes blancas. El vino rosado se bebe frío y acompañará a las carnes que no son blancas ni rojas; por consiguiente, acompañará a las carnes rosadas. El vino tinto se bebe a la temperatura ambiente y es el indicado para las carnes rojas.



**Copas para vino tinto**



**Copas para vino blanco**



Copas para vino rosado

### 23.3.3. Servicio de champagne

- Presente, al anfitrión la botella de champagne sujetándola con el lito, y amarrada en su parte superior con los extremos del mismo.
- Permita que lea la etiqueta y que dé su aprobación para iniciar el servicio.

El champagne se sirve frío.

- Retire con la mano izquierda la cápsula metálica que cubre el corcho y colóquela sobre el platillo situado en el gueridón.

No debe agitarse la botella, porque al hacerlo se derramará el líquido al salir el corcho.

- Cubra el corcho con el lito y hágale presión para extraerlo.

No está permitido tirar el corcho.

- Sirva el champagne siguiendo las mismas reglas antes mencionadas con los vinos.
- Coloque la botella sobre la cubeta champagnera.
- Póngale el corcho respectivo.

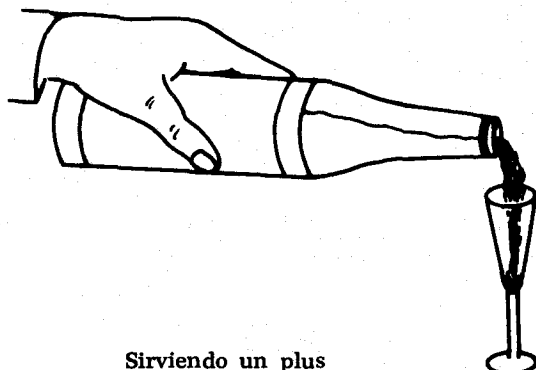
El champagne no es una bebida digestiva.

El momento más apropiado para hacer el servicio de bebidas digestivas es después del postre y del champagne.

- Recoja las copas usadas en el champagne.

### 23.3.4. Servicio de bebidas digestivas

- Traiga las copas y las botellas de pluses en el carrito de licores.
- Lleve los pluses solicitados en una charola o bandeja y, colocándose del lado derecho del comensal, sirva el digestivo correspondiente.



Sirviendo un plus

Se debe flambear el brandy, pero únicamente si el cliente lo solicita. No se puede flambear cualquier cognac, sólo los de buena calidad.

### 23.4. RECOMENDACIONES ESPECIALES

1. Observe detalladamente las técnicas y formalidades para los servicios de los distintos tipos de bebidas alcohólicas.
2. Sirva los vinos blanco, rosado y tinto a las temperaturas correspondientes a cada uno.
3. Cuide el servicio con el champagne, los pluses y el vino tinto.
4. Los pluses pueden servirse con hielo únicamente si así lo solicita el interesado.

## Servicio de Variedades de Coctel

### 24.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar la técnica correcta de servicio para las variedades de cocteles.

### 24.2. EQUIPO

Para el ejercicio, el alumno usará: Juego completo de cristalería de bar, bandeja.

### 24.3. MATERIALES

Platillos de botanitas.

Caja de popotes de tamaño pequeño y tamaño mediano.

Frasco de aceitunas y de guindas.

### 24.4. SERVICIOS DE COCTELES

- Pida al barman que le prepare las bebidas solicitadas en la orden.
- Aliste una bandeja para llevar el pedido, colocando las copas que se están preparando en el bar.
- Arregle un platillo con botanitas de tal manera que luzcan presentables y apetitosas.

No se deberá preparar el platillo con gran cantidad de botanas. Deberá contener un mínimo de éstas pero bien ordenadas para no romper el apetito de las personas.

- Tome las copas preparadas y colóquelas en la bandeja de tal manera que el peso del conjunto esté balanceado.

- Lleve la bandeja, con la mano izquierda siempre a la altura de la cintura, directamente a la mesa donde fueron solicitadas las bebidas.
- Colóquese del lado derecho del cliente poniendo una servilleta de papel y luego el aperitivo que pidió.
- Repita la operación anterior hasta que finalice con las bebidas que tenga en la bandeja, identificando cada una de ellas por el contenido de las copas.
- Llévelas en ese momento el platillo de botanitas con los aperitivos que hayan pedido.

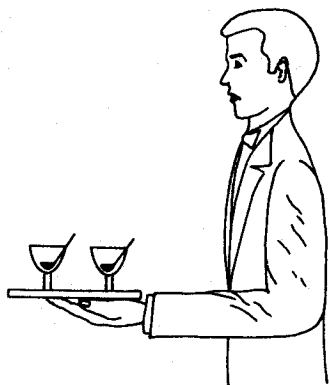
No se deben servir las botanitas con los pluses o con los brandies.

Se deben llevar botanitas de acuerdo con los aperitivos.

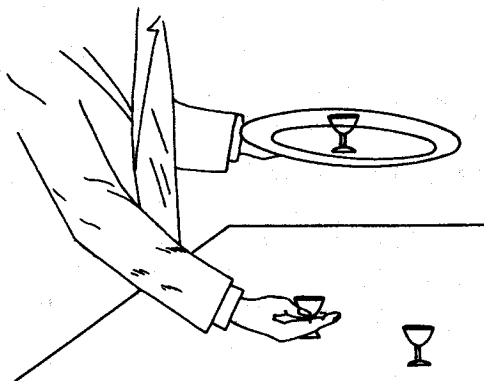
Con el champagne los tipos de botanitas que deben llevarse son únicamente de sabor dulce.

Con las bebidas secas, las botanitas deberán ser saladas.

- Lleve más botanitas a los clientes únicamente si son solicitadas o cuando lleve otra tanda de bebidas.



Servicio de cocteles



## 24.5. RECOMENDACIONES ESPECIALES

1. Usar las copas o los vasos apropiados para cada bebida, de tal manera que si se sirven los martinis, las copas serán de "martinis", y no de otra bebida.
2. Acompañarán a la bebida los aditamentos apropiados para lograr el servicio completo, por ejemplo: Poner popotes cortos a los cocteles espumosos como los elaborados a base de leche, huevos y otros similares.

3. Asegúrese que las bebidas sean servidas a la temperatura adecuada; tal es el caso de las cervezas, que deben servirse bien frías, y en igual forma una gran cantidad de cocteles.
4. Tenga cuidado de hacer el servicio de bebidas de acuerdo a las exigencias del cliente; por ejemplo, si ha pedido un aperitivo con bastante hielo, entonces hacerlo de esta manera.
5. Todos los servicios de bebidas tienen que hacerse inmediatamente, pues el cliente ve con malos ojos cualquier demora.
6. Cuando se trate de servicios de champagne, las botanitas deben ser de sabor dulce.
7. No pasar desapercibida la formalidad de usar una copa nueva para cada bebida que sea solicitada, aunque sea la de agua.
8. Cuando los clientes están usando una mesa que no está arreglada, como en el caso de las que emplean para lugares especiales, como tabernas, centros típicos, entonces colocar una servilleta pequeña sobre la mesa exactamente en el lugar donde se pondrá la copa.
9. Cuando se pida una botella completa de licor para consumir al gusto de los clientes, acompañar este servicio con una hielera, una o dos tenazas para hielo y hasta cuatro botellas de agua de soda y un pichelito con agua pura.

# 25

## Servicio de Mariscos y Otras Entradas: Sopas y Consomés al Estilo Inglés y Americano

### 25.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar el servicio correcto en el manejo de mariscos, entradas como consomé y sopas, conforme al estilo inglés y el americano.

### 25.2. EQUIPO

El alumno usará para el ejercicio:

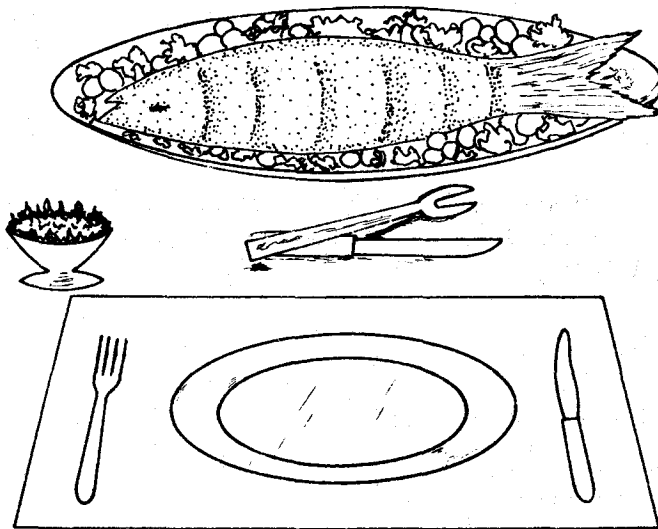
- Tenedores para camarones.
- Tenedores para ostras.
- Tenedores para langostas.
- Tenedores para caracoles.
- Copas para cocteles de mariscos.
- Pinzas para caracoles.
- Pinzas para langostas.
- Platos llanos o planos.
- Copas para vino blanco.
- Plato base.
- Platos soperos.
- Tazas para consomé.
- Cucharas para consomé.
- Cucharas para sopa.
- Fuentes soperas.
- Fuentes para consomé.
- Cucharones soperos.
- Gueridones.
- Bandejas.

### 25.3. SERVICIO DE MARISCOS

— Arregle la mesa con los útiles necesarios para este tipo de servicio.

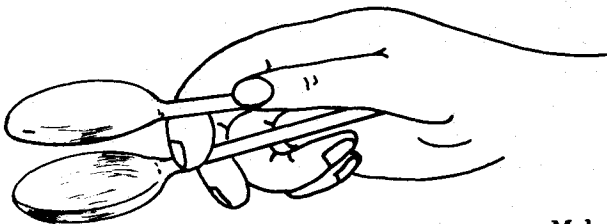
Los cubiertos deben colocarse en el lado izquierdo del plato base; se colocan los siguientes cubiertos: Tenedor para camarones, tenedor para ostras, tenazas para caracoles, pinzas para langostas, tenedor para langostas.

Del lado derecho del plato base se deben colocar los siguientes cubiertos: Pinzas para caracoles, siempre que el tenedor se haya colocado del lado izquierdo.



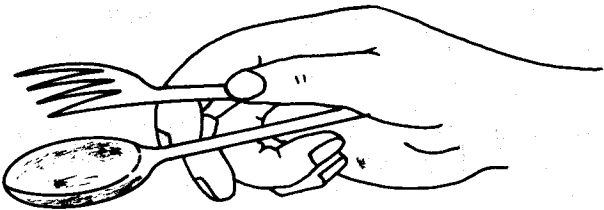
— Traiga preparado el plato de mariscos con su correspondiente recipiente.

Los recipientes más usados en los que se sirven los mariscos son: Copa coctel si se trata de camarones; los ostiones pueden traerse en su propia concha; para langostas se usa un plato llano.

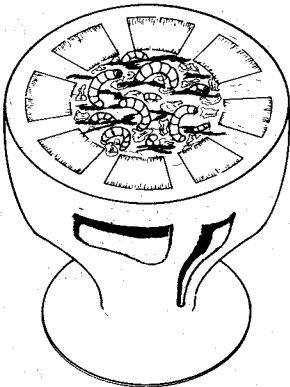
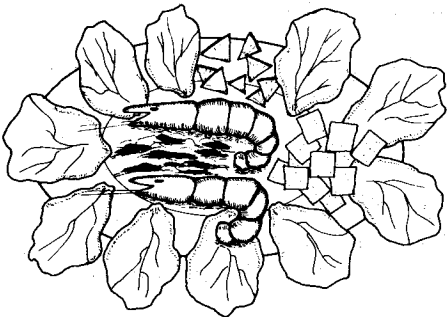
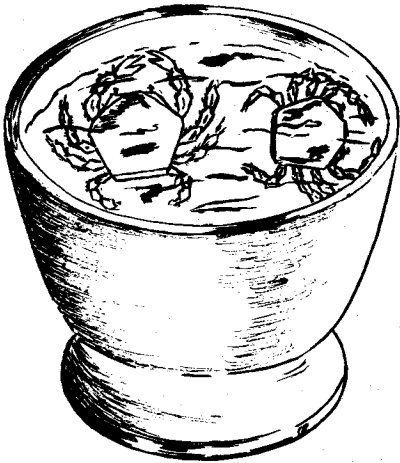


Mal





Bien



- Cuide que los mariscos vengan acompañados de algún tipo de guarnición, como rodajas de limón, galletas saladas, salsas u otros comestibles.

El vino apropiado para los mariscos será únicamente el vino blanco, y deberá servirse frío.



- Recoja el recipiente y la cubertería usada con los mariscos llevándola a donde corresponda.
- Permanezca atento a cualquier indicación del cliente.

Otro tipo de entradas que podría servirse en lugar de los platos anteriores será cualquier comestible que esté constituido por cantidades muy pequeñas, de tal manera que no anule el aperitivo del cliente.

### 25.3.1. El servicio de sopas y consomés al estilo inglés

- Arregle la mesa de servicio con todos los implementos como si fuera para almuerzo.
- Cerciórese de que no ha omitido el plato soper o la taza de consomé.
- Traiga la sopa o el consomé en la fuente respectiva.
- Colóquese a la izquierda del comensal, sujetando la fuente con un lito en su parte inferior; sirva con el cucharón apropiado.

Teniendo cuidado de no derramar la sopa.

Se servirá únicamente medio cucharón más de sopa después de la que se haya servido la primera vez.

- Retírese con prudencia para evitar accidentes.
- Coloque la fuente de sopa o consomé sobre el guerdón.

#### **25.3.2. Servicio de sopa o consomé al estilo americano**

- Pida directamente a la cocina el servicio de consomé o sopa.
- Observe que el plato de sopa no tenga gotas de líquido derramado sobre la base exterior del plato, así como en el plato sopero base.
- Tome con la mano derecha el plato sopero o taza de consomé, colóquela sobre la bandeja y diríjase a la mesa respectiva.
- Lleve la bandeja con la mano izquierda hasta donde se encuentre la mesa de servicio o tijera; colóquela de tal manera que no resbale la bandeja.
- Coloque el plato sopero o consomé por el lado derecho.
- Retírese con prudencia.

#### **25.4. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Coloque el cubierto adecuado para cada tipo de mariscos.
2. Recuerde acompañar el plato de mariscos con galletas, rodajas de limón u otro elemento de aderezo.

# 26

## Cómo Servir Fritos de Carne con Rechaud

### 26.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar, las técnicas clásicas para el servicio de fritos en lo que se refiere a carnes.

### 26.2. EQUIPO

El alumno usará para el ejercicio:

Mesa arreglada con sus respectivas sillas.

Réchaud.

Cesta para pan.

Cacerola para aceite.

Plato base.

Plato para pan.

Platillo mantequillero.

Servilletas.

Platillo de ensaladas.

Plato llano.

Esto se utilizará para cada uno de los lugares en las mesas.

### 26.3. MATERIAL

Alcohol de quemar, aceite comestible y fósforos.

### 26.4. ARREGLO DE LA MESA

- Arregle la mesa de la misma manera para una cena.
- Coloque toda la cubertería y agregue un tenedor extralargo con el mango de madera u otro material aislante del calor.

El plato base se colocará en el lado derecho.

- Ponga alcohol en los recipientes del réchaud cuidando que no rebasen su capacidad.

El alcohol que se depositará en el réchaud será de quemar.

- Lleve a la mesa de servicio el réchaud ya preparado, colocándolo en el centro de la mesa sobre el plato metálico del propio reverso.
- Revise que en la fase de colocarlo no se haya caído el combustible.
- Lleve a la mesa el pan y la mantequilla, colocándolos en su plato correspondiente.

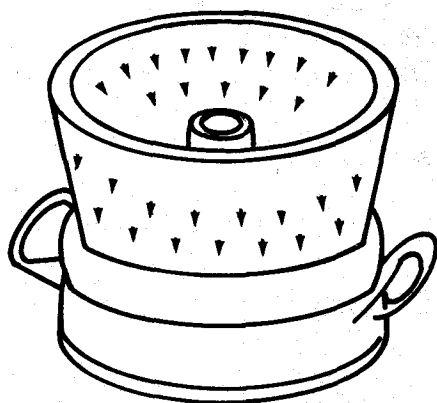
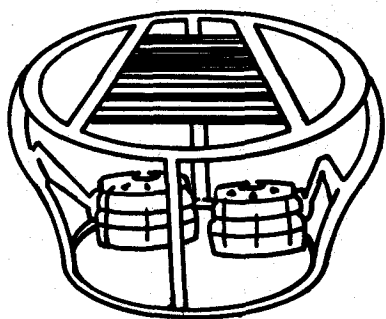
Puede llevarse el pan en un canastillo envuelto en una servilleta, que colocará del lado izquierdo del cliente, arriba, como a 30 cm del primer tenedor.

## 26.5. ELABORACION DE LOS FRITOS

- Encienda el recipiente de réchaud utilizando un cerillo.
- Traiga desde la cocina una cacerola con aceite hirviendo.

Se usará el especial para fritos.

- Coloque la cacerola con el aceite sobre el réchaud, cerciorándose de que quede bien colocada.
- Lleve el plato que contiene la carne cruda, arreglada con su guarnición, y colóquelo sobre el plato base.
- Cuide que en el momento de introducir la carne no brinquen gotas del aceite que está hirviendo.



Rechava

- Balancee el tenedor de tal forma que el trocito de carne sea enfriado por el aire mientras continúa su cocimiento.
- Permanezca en esta operación no más de 1 minuto.
- Retire el pedazo de carne ya cocido y colóquelo en el plato llano.
- Tome otro trocito de carne y repita la operación hasta terminar con la porción.
- Cuide que el réchaud se mantenga encendido.
- Apague el réchaud una vez que el cliente haya terminado con los trocitos de carne.
- Continúe con el servicio de la ocasión.

## **26.6. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Haga el servicio de fritos con esmero y prontitud, pero con calma, pues debe tener presente que en las mesas del comensal está el réchaud con alcohol encendido; además, sobre éste está colocado un recipiente hirviendo, por lo cual se recomienda tener cuidado para evitar accidentes.
2. Por las características del servicio, debe o puede escogerse el servicio a la francesa, a la inglesa o bien al gusto del mesero o una combinación de ambos estilos.
3. Procure que la carne sea cruda y que esté en buen estado para que despierte el apetito del comensal. Es recomendable que se encuentre arreglada dentro de algunas frutas, pero procurando que no se afecte el sabor de la carne.

## **26.7. SEGURIDAD E HIGIENE**

1. Al encender el réchaud, cuidar que no haya alcohol derramado, pues al encender la llama se esparce fácilmente.
2. Al colocar la cacerola de aceite hirviendo, hacerlo con mucho cuidado, debiendo asegurarse de centrarlo bien de tal forma que no vaya a caerse sobre la mesa, pues esto traería graves consecuencias para el mesero y el comensal.

# 27

## Trinchado de las Carnes

### 27.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar las técnicas de partir, cortar y rebanar: reses, pescado y aves.

### 27.2. EQUIPO

Para estos ejercicios el alumno usará:

Tenedores de trinchar.

Cuchillos de trinchar.

Tablas de chacinar (de picar).

Platos llanos.

Fuentes.

### 27.3. MATERIAL

Pollo.

Pato.

Pescado.

Pierna de res.

Porción de carne de ternera.

Porción de carne de vaca.

### 27.4. TRINCHADO DE AVES

— Coloque la carne que se va a trinchar sobre la tabla de chacinar.

— Tome un tenedor y un cuchillo de trinchar.

Para trinchar un pollo, primero se dejará escurrir el jugo.

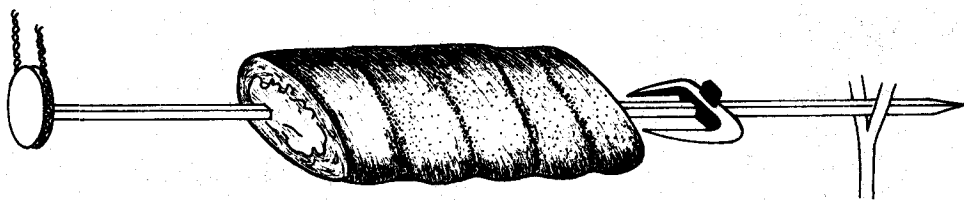
— Pinche con el tenedor en la parte baja del muslo levantando la pieza.

- Hunda el cuchillo en el interior del ave, permitiendo que escurra el jugo que salga.
- Póngalo de costado, sujetándolo con el tenedor.
- Corte el muslo siguiendo la forma con el cuchillo, sin tocar el tendón.
- Tome el muslo con el tenedor.
- Póngalo en la fuente, partiéndolo en dos partes (muslo y pata).
- Repita la operación con el otro muslo.
- Coloque el tenedor encima del caparazón sujetando el ave.
- Haga un corte transversal ligeramente ladeado, desde el principio de la pechuga hasta el final de la pieza.
- Suelte el tenedor.
- Recoja la parte trinchada poniéndola sobre la fuente.
- Ponga el ave de costado sujetándola con el tenedor.
- Trinche el hueso que une la garganta con la pechuga.
- Retire la pechuga tirando con el tenedor.
- Póngala en la fuente, ya partida en dos partes.
- Retire el caparazón.
- Arregle en la fuente los trozos de carne en forma presentable y apetitosa, adornando con lechuga y rodajas de tomate.

#### 27.4.1. Trinchado de carne de res

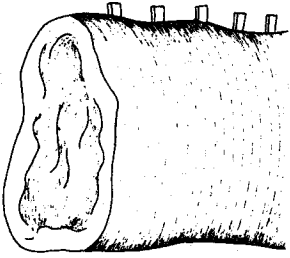
- Coloque la pieza sobre la tabla de chacinar.
- Prepare un plato caliente junto al cubierto.
- Prepare el tenedor y el cuchillo de trinchar.
- Trinche la pieza a través de la fibra si se trata de piezas cocidas o asadas.
- Corte las piezas gruesas si se trata de Entrecote, Chateaubriand, Rumpsteaks.
- Coloque en la fuente las piezas cortadas.
- Llévelas a la fuente y luego colóquelas donde corresponde.

#### DISEÑO DE COMO TRINCHAR LAS CARNES



Jamón

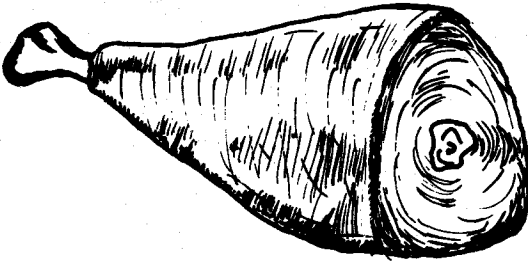




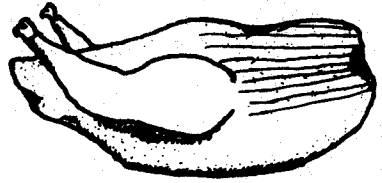
Carne



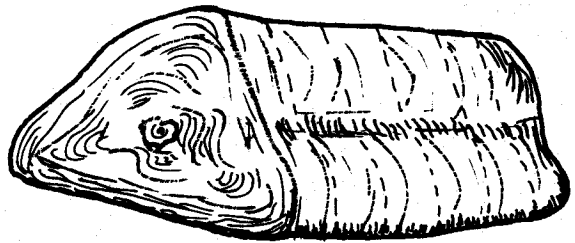
Gallina



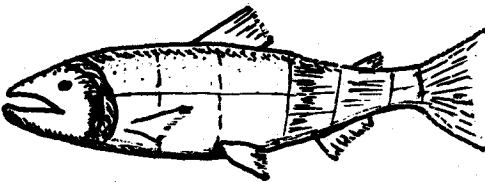
Pierna de cordero



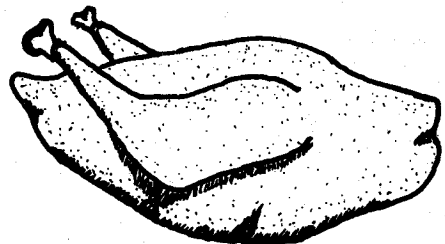
Pavo



Solomillo



Salmón



Pollo

### **27.5. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Siempre que se trinche cualquier tipo de carne, debe hacerse sobre una tabla de chacinar.
2. Usar los cubiertos apropiados, o sea, el tenedor y el cuchillo de trinchar.
3. Colocar sobre un plato o fuente las porciones obtenidas.
4. Antes de proceder a cortar la pieza de carne, trazar con el cuchillo el corte que se piensa hacer.
5. Al estar trinchando la carne, sujetarla bien para lograr el trozo deseado.
6. Si se trata de obtener porciones de Steak, cortarlas gruesas.

## Servicio de Postres

### 28.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar, las técnicas para el servicio de postres (secos y mojados).

### 28.2. EQUIPO

El alumno usará para realizar el ejercicio:

Palas para pastel.

Cuchillos para pastel.

Cuchillos para postre.

Cuchillos de trinchar.

Tenedores de trinchar.

Tenedores de frutas.

Cuchillos de frutas.

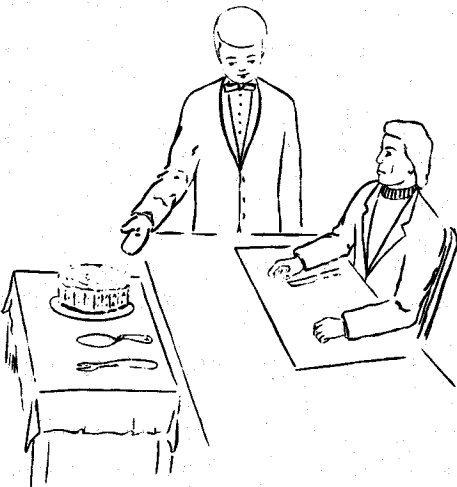
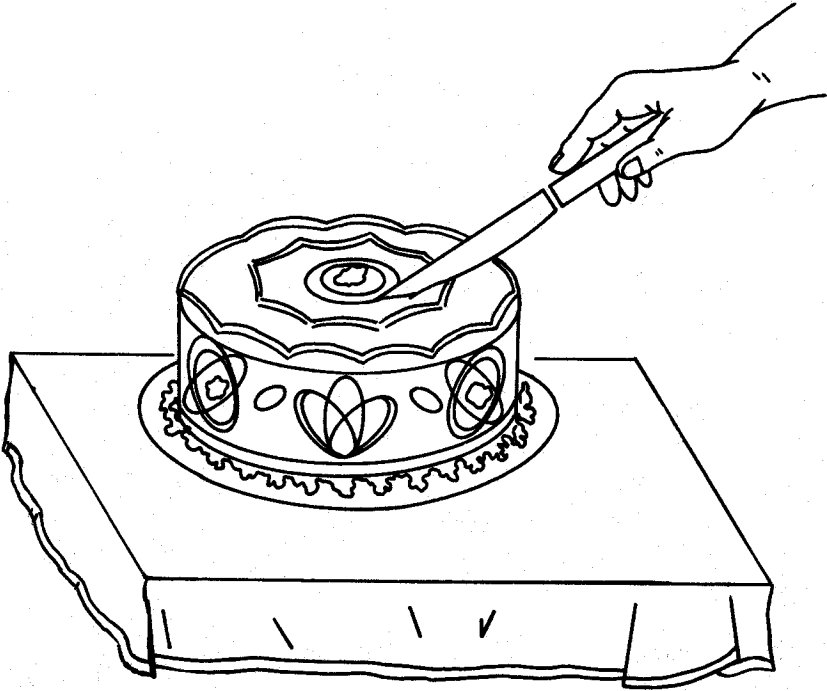
Platos llanos.

Un bote de desperdicios.

### 28.3. SERVICIO DE PASTEL O TARTA

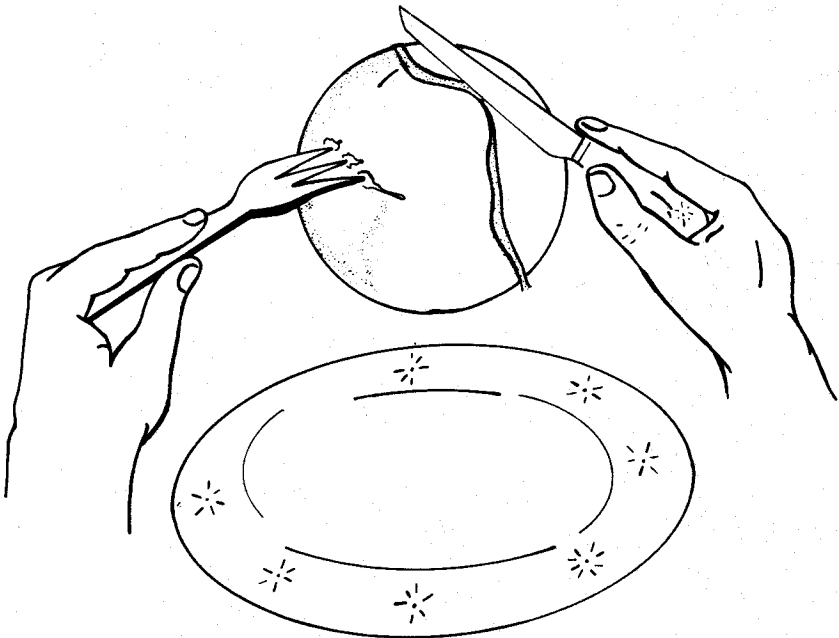
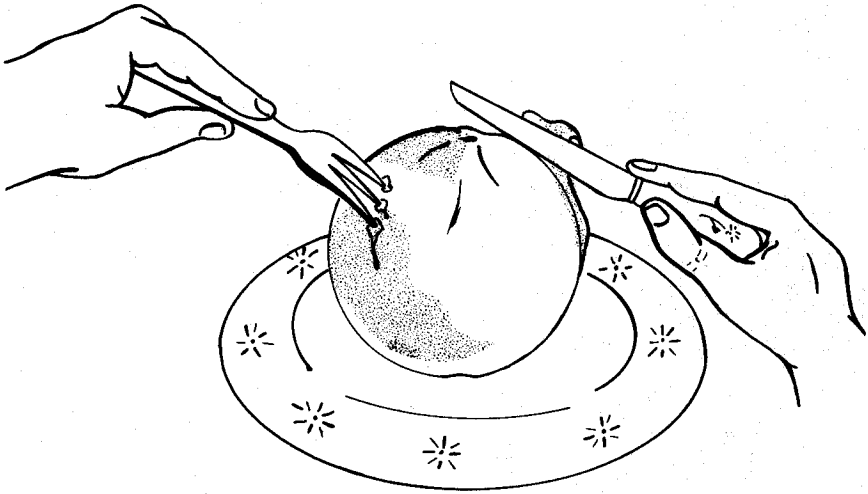
- Tome una pala para pastel y un cuchillo especial para postre.
- Marque primero la forma en que se va a partir, teniendo en cuenta la cantidad de comensales.
- Corte con el cuchillo por el lado derecho, sujetando la tarta o pastel con la pala.
- Haga un corte por el lado izquierdo para formar un triángulo.
- Introduzca la pala por la parte inferior del trozo cortado, moviéndolo ligeramente para comprobar que está bien cortado.
- Lleve la pala ligeramente hacia arriba, levantándola.
- Coloque el trozo cortado sobre el platillo de postre.
- Lleve el plato al comensal.

Hará la entrega por el lado derecho del comensal.

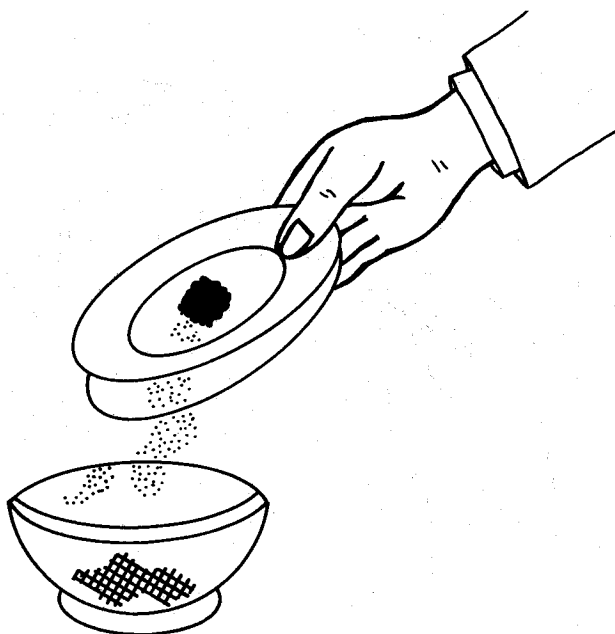
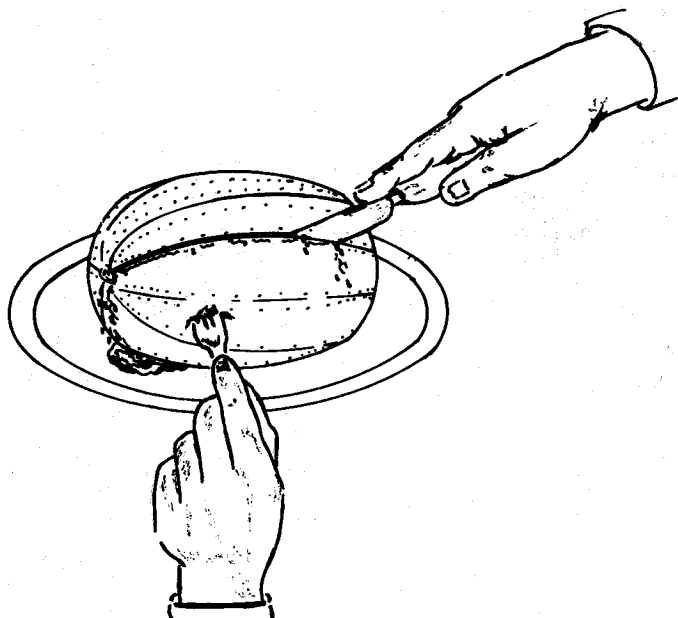


**28.3.1. Servicio de postres frescos (fruta)**

- Tome el cuchillo y el tenedor de frutas.
- Sujete la fruta con el tenedor completamente en el aire, y vaya pelándola con la ayuda del cuchillo.
- Coloque la fruta sobre un plato y, sujetando la pieza con el tenedor, córtela la cáscara.
- Si se trata de plátanos o naranjas, corte primero los extremos.
- Corte la fruta en dos o tres pedazos.



- Retire del plato las pepitas y la cáscara, poniéndolas en el bote de la basura.
- Agregue la guarnición propia de la fruta preparada: crema, mermelada, etc.
- Lleve el postre (fruta) al comensal.
- Pregúntele si desea algún agregado para su postre.
- Permanezca atento, para atender algún otro pedido.



### **28.3.2. Servicio de postres secos (queso)**

- Tome el tenedor y el cuchillo de trinchar.
- Sujete el queso con el tenedor, pero sin trincharlo.
- Corte con el cuchillo un trozo formando un ángulo, con la parte menor siempre hacia el interior de la pieza.
- Ponga el trozo cortado sobre el plato para postres.

Tomará con la pala la pieza cortada.

## **28.4. CONOCIMIENTOS PREVIOS**

### **28.4.1. GUARNICION**

Es el comestible que acompaña a la comida principal.

## **28.5. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Procure que las porciones de pastel siempre vayan enteras; nunca deberá llevar porciones desmoronadas.
2. Preferentemente, todo servicio de postres deberá ser del día.
3. Cuando se trate de frutas, llevarlas ya preparadas y correctamente presentadas.
4. Usar platos de postre, pero cuando se trate de postres que necesiten de uno más grande (por el tamaño de las porciones), entonces usar el plato llano.

# 29

## Servicio de Infusión de té

### 29.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar, la forma correcta del servicio de té.

### 29.2. EQUIPO

Mesa.  
Sillas.  
Felpa.  
Mantel.  
Platos base.  
Tenedores de presentación.  
Cuchillos de presentación.  
Tenedores para postre.  
Cuchillos para postre.  
Cucharitas para azúcar.  
Servilletas.  
Copas de agua.  
Salero.  
Pimentero.  
Arreglo floral.  
Cenicero.  
Copas para aperitivos.  
Platillos para postre.  
Tazas para té.  
Azucarera.  
Jarrilla tetera.  
Bandeja.  
Mesita auxiliar.  
Bandejita de mano.  
Recogemigas.



### 29.3. ARREGLO DE LA MESA

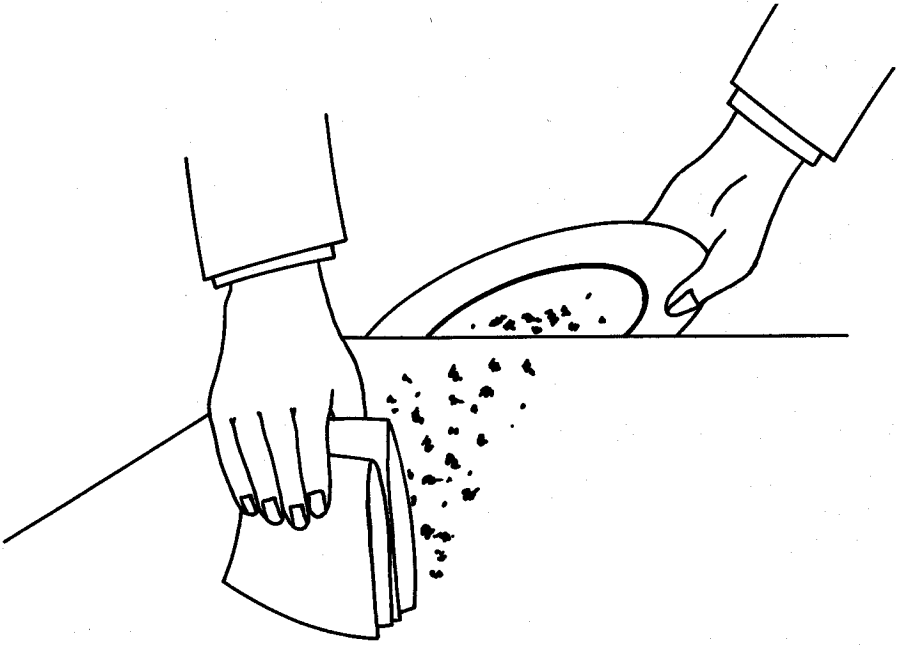
- Disponga de una mesa adecuada para el número de comensales.
- Arregle la mesa según se ha explicado anteriormente, poniendo el mulotón y el mantel.
- Coloque el plato base para cada uno de los lugares.
- Centre el monograma del plato, si éste lo tiene, poniéndolo en la parte superior.
- Coloque uno de los tenedores de presentación del lado izquierdo.
- Coloque un cuchillo de presentación del lado derecho.
- Coloque en la parte superior del plato base el tenedor y la cucharita para postre.
- Agregue la cucharita para té, en la parte superior.
- Coloque la servilleta sobre cada uno de los platos base.
- Coloque la copa para agua en la parte superior del cuchillo de presentación.
- Coloque en el centro de la mesa un salero y un pimentero.
- Coloque en la parte central de la mesa la decoración floral.
- Coloque un cenicero en la parte central de la mesa.
- Coloque las sillas en sus respectivos lugares.
- Espere que los comensales estén sentados para iniciar el servicio.

### 29.4. SERVICIO A LA ANFITRIONA

- Pregunte a la anfitriona si se inicia de inmediato el servicio.
- Empiece sirviendo el agua en cada una de las copas, cuidando de no rebasarlas. Deberá observar la formalidad de servicio de los líquidos por el *lado derecho del comensal*.
- Lleve los aperitivos a la mesa de servicio.

La anfitriona será servida de último.

- Haga el servicio de aperitivos.
- Recoja las copas una vez que todos hayan bebido el aperitivo. Sólo serán recogidas las copas cuando todos hayan terminado dichos aperitivos.
- Lleve a la mesa de servicio los platos de entremeses ya preparados.
- Recuerde que siempre se servirán del *lado derecho del comensal*.
- Retire de la mesa todos los utensilios que ya no se van a usar.
- Pase un recogemigas sobre el mantel para que quede limpia la mesa, recibiendo las migas en la bandejita de mano.
- Traiga desde la cocina el postre ya servido individualmente, y colóquelo sobre cada uno de los platos base.



- Coloque las tazas para té, con sus respectivos platillos, al lado derecho del plato base.
- Agregue una azucarera, quitándole la tapadera y removiendo el azúcar con la cucharita respectiva.

### **29.5. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Observe bien las formalidades para todas estas reuniones sociales, ya que todas tienen una pequeña variante en cada uno de los servicios.
2. Tenga presente que cuando hay anfitriona en la mesa, a ella se le servirá de último.

# 30

## Servicio de Infusiones

### 30.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar, las formalidades y técnicas para el servicio de infusiones.

### 30.2. EQUIPO

Para este ejercicio el alumno usará:

Tazas con sus respectivos platillos.

Cucharitas para azúcar.

Tetera.

Copitas de crema con su respectivo platillo.

Gueridón para cada uno.

### 30.3. FORMA DE SERVICIO

— Traiga desde la cocina el servicio solicitado, cuidando de agregar la taza con su respectiva cucharita, y la jarrilla respectiva con la bebida solicitada.

Si la bebida solicitada es té, se le deberá agregar rodajas de limón y crema. Las rodajas de limón se colocarán en un plato pequeño; la crema en sus respectivas copitas, con sus platos.

— Coloque a la derecha del cliente todos los utensilios: La taza con su plato, en el centro de la mesa la azucarera, y junto a la taza el platillo que contiene el limón y la copa cremera.

— Retire la tapadera de la azucarera, colocándola a un lado.

— Remueva con la cucharita respectiva el azúcar, para que se encuentre sin terrones.

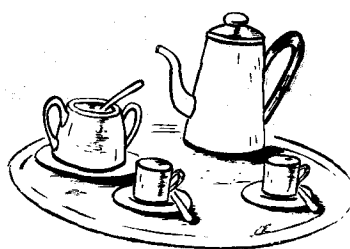
— Vierta el líquido sobre la taza del comensal, cuidando de no rebasarla.

- Retírese con prudencia y esté atento cuando lo llamen.
- Retire el menaje de la mesa hasta que los clientes se hayan retirado.

### 30.4. CONOCIMIENTOS PREVIOS

#### 30.4.1. Infusiones

Acción de extraer de una sustancia sus partes solubles por medio de agua caliente.



Servicio de infusiones

### 30.5. RECOMENDACIONES ESPECIALES

1. Observe la formalidad del servicio, en primer término, a la agasajada, en el sentido de preguntar cuándo deberá empezar dicho servicio.
2. La anfitriona será la última en ser servida.
3. Observe las otras formalidades que le sean pedidas por la anfitriona.

# 31

## Servicio de Desayuno, Almuerzo y Cena

### 31.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar, la forma correcta de los servicios de desayuno, almuerzo y cena.

### 31.2. EQUIPO

Para este ejercicio el alumno usará:

Mesa arreglada para desayuno.

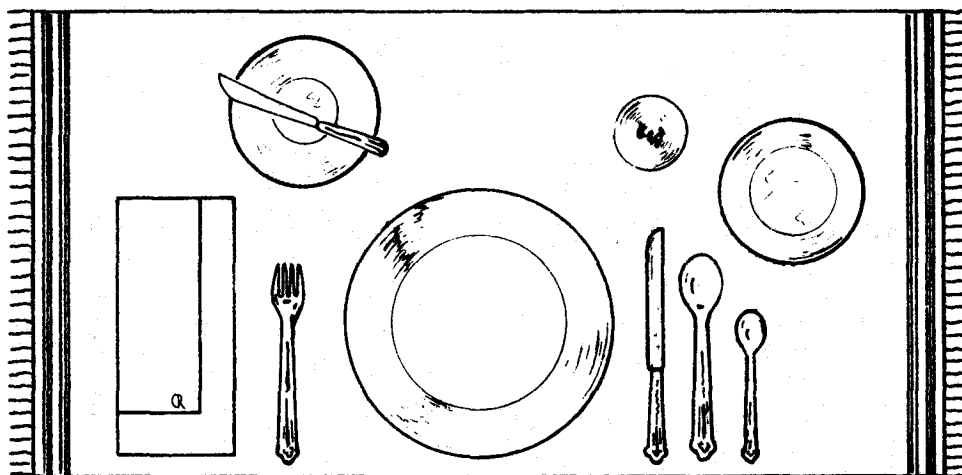
Mesa arreglada para almuerzo.

Mesa arreglada para cena.

### 31.3. SERVICIO DEL DESAYUNO

- Revise que la mesa esté bien arreglada para este servicio.
- Coloque uno o dos trocitos de mantequilla en su respectivo platillo.
- Coloque un canastillo de pan junto al platillo mantequillero.
- Lleve el vaso con el jugo, colocándolo a la derecha de la copa de agua.
- Lleve a continuación el plato de cereales, acompañado de una jarra de leche.
- Retire el vaso usado para el jugo, colocándolo sobre la bandeja que lleva en la mano izquierda.
- Recoja el plato usado para cereales en cuanto el comensal termine, colocándolo sobre la bandeja.
- Lleve el plato de entremeses cuando el comensal termine y colóquelo en la charola.
- Sirva el café o té al gusto del cliente.
- Llévelo la cuenta en cuanto él lo desee.

La factura la llevará en un azafatillo.



- Recoja el menaje de la mesa en cuanto el cliente se retire.
- Recoja el mantel y la felpa de la mesa únicamente si se encuentran manchados; de no ser así, monte la mesa nuevamente para seguir con el servicio.

### 31.3.1. Servicio del almuerzo

- Sirva el agua en la copa, o copas, si son varios comensales. utilizando el pichel con agua fría.
- Coloque dos trocitos de mantequilla en el platillo mantequillero.
- Lleve la canastilla con el pan del día, colocándola a un lado del plato mantequillero.

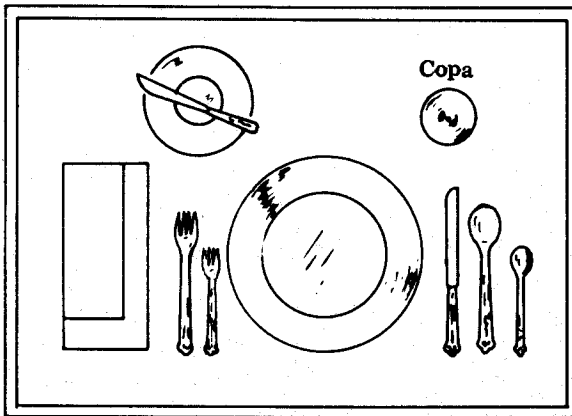
- Lleve el plato de consomé del día, ya sea servido en un plato soper o en la tasa de consomé, y colóquelo sobre el plato base.
- Use una bandeja para todos los servicios.

La sopa se deberá servir por el lado derecho del comensal.

- Retire el plato anterior en cuanto el cliente termine, colocándolo en la bandeja.
- Lleve el plato principal, colocándolo sobre el plato base o de servicio.
- Cuide que no falte pan, mantequilla y la copa de agua.
- Efectúe el servicio de vinos correspondiente al menú del día.
- Recoja el plato y la cubertería del servicio anterior (plato principal).
- Pase el recogemigas con su respectivo plato para limpiar la mesa.

Las precauciones que se deben tomar en el momento de recoger las migas serán que las migas no le caigan al comensal ni en el suelo.

- Lleve el postre y colóquelo en la mesa sobre el plato base.
- Lleve la bebida que se le ha pedido, como café o té.
- Este atento para el momento en que el cliente pida la cuenta.
- Recoja la mesa, llevando todos los platos sucios al aparador destinado.
- Arregle nuevamente la mesa para el próximo servicio.



Arreglo para almuerzo

### 31.3.2. Servicio de la cena

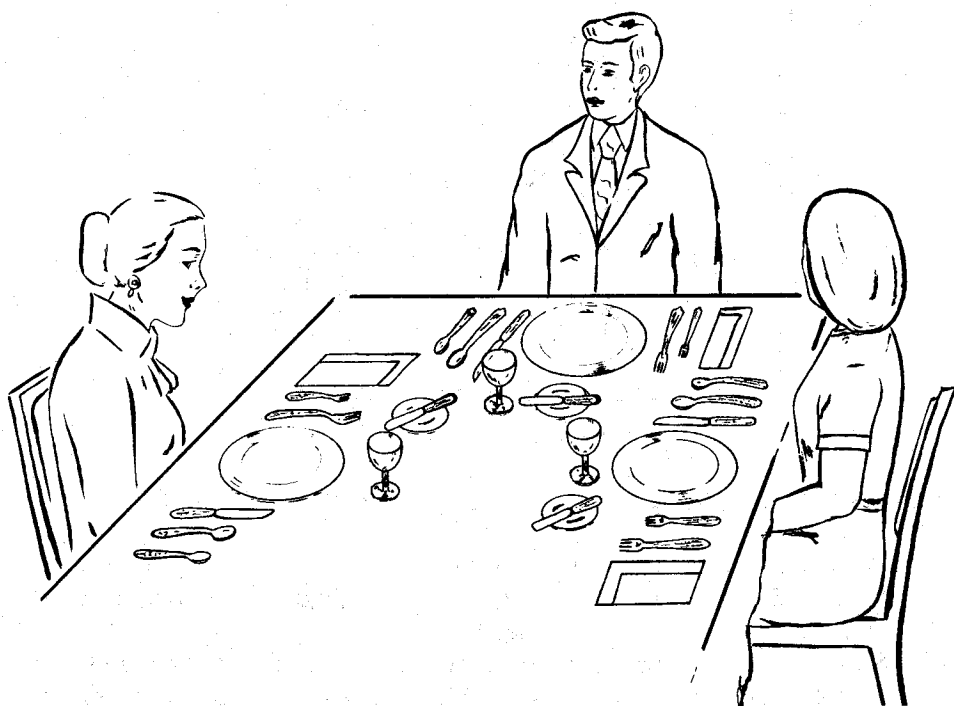
- Sirva agua en la copa del comensal.
- Pregúntele al comensal si desea tomar algún aperitivo antes de empezar a cenar; si así fuese, lléveselo.
- Sírvale dos trocitos de mantequilla en el platillo correspondiente.
- Llévelo pan en una cesta y colóquela a un lado del plato mantequillero.
- Sirva primero el coctel de entrada, cuidando que esté bien preparado.

Deberá colocarlo sobre el plato base.

- Efectúe el servicio de vinos correspondientes al tipo de coctel.
- Recoja el recipiente y la cubtería utilizada para el primer servicio, llevándolos a donde corresponde.
- Lleve el plato de sopa o consomé colocándolo sobre el plato-base.
- Recoja el plato anterior en cuanto el comensal termine, juntamente con el cubierto utilizado.
- Lleve el plato principal y colóquelo sobre el plato base.
- Efectúe el servicio de vinos correspondiente a dicho plazo.

Se deberán observar las formalidades para servicio de vino.

- Recoja el plato y la cubertería utilizados en el plato anterior.
- Pase el recogemigas con cuidado.
- Sirva el postre del menú.
- Recoja el plato de postre.
- Sirva café, té o chocolate, según el gusto del cliente.
- Llévelo la cuenta cuando se la solicite.
- Recoja todos los platos y cubertería en cuanto el cliente se retire de la mesa.
- Arregle nuevamente la mesa, para esperar el nuevo servicio.



#### 31.4. RECOMENDACIONES ESPECIALES

1. Cuide que cada servicio de la comida salga correctamente.
2. Antes de empezar el servicio, hay que consultar con la cocina para saber qué tipo de menú hay, cuáles son sus especialidades y el tiempo que demora cada platillo en su preparación.
3. Cuide que en todo momento del servicio el comensal tenga agua, pan y mantequilla.
4. Cuando se está sirviendo a varias personas en la misma mesa, no hay que recoger ningún plato o cubierto hasta que todos hayan terminado dicho plato.



## Servir un Banquete al Estilo Francés (Para un Jefe de Meseros)

### 32.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar las clásicas formalidades para servicios de banquetes al estilo Francés.

### 32.2. EQUIPO

Para este ejercicio el alumno usará:

Tableros con sus respectivos burros.

Manteles.

Servilletas.

Felpas.

Toda la cubertería.

Loza.

Cristalería.

Tarjetitas para la asignación de los lugares en la mesa

### 32.3. FORMA DE SERVIR UN BANQUETE

- Revise previamente que la mesa esté lista para dar el servicio.
- Observe que la decoración sea la adecuada para dicha ocasión.
- Compruebe que las tarjetas de asignación de lugares estén bien colocadas y que correspondan con la lista enviada.

La parte de la mesa donde irán colocadas las tarjetas será detrás de los cubiertos del postre.

- Asigne a los meseros sus lugares, para que cada uno atienda por lo menos a 8 comensales, explicándoles la forma de servicio que tienen que prestar.
- Asigne un mesero de vinos para igual número de comensales (8), y explíquele las funciones de asistencia al comensal.

- Ordene que los meseros de vinos traigan los vinos en sus respectivas cubetas, y con una servilleta amarrada en la parte superior; además, que tengan los vinos a la temperatura estipulada.
- Ordene que se principiará el servicio llenando las copas con agua, y se llevarán las canastillas con pan y los platillos con mantequilla antes que se sienten los comensales.

Se podrán colocar el pan y la mantequilla en un mismo platillo, únicamente cuando dicho servicio sea autorizado.

Los pichetes de agua deberán estar colocados en mesitas auxiliares, uno por cada mesero.

- Espere que los invitados estén colocados en sus lugares para pedir la aprobación de iniciar el servicio.
- Ordene al camarero de vinos o mesero de vinos que lleve la botella de vino blanco en su respectivo gueridón al anfitrión, y observe las formalidades del caso.
- Pregúntele si aprueba el servicio de dicho vino.
- Ordene al resto de meseros de vinos que pueden empezar a servirlo; se sirve primero a las damas, después a los caballeros y por último al anfitrión.

Si asiste al banquete la esposa del anfitrión, se le atenderá al final de las damas.

- Ordene a los meseros que lleven las bandejas a la cocina para traer los platos de entrada.
- Observe que las comidas sean servidas por el lado *izquierdo* y las bebidas por el lado *derecho*.
- Ordene a los meseros de vinos repetir el servicio de vino en las copas.
- Ordene que sean recogidas las copas para dicho vino, así como la cubetería que se utilizó en los platillos de entrada.
- Cuide que las bandejas sean llevadas a los aparadores destinados para los trastes sucios.
- Cuide de no mezclar las copas con la loza.
- Ordene a los meseros traer el segundo plato de entrada.

El segundo plato y las copas se recogerán en la misma forma que el primero.

- Ordene nuevamente a los meseros de vinos hacer el servicio, con la única diferencia de que el vino será tinto.
- Observe que el menaje del plato principal vaya con la cubertería adecuada.
- Cuide que se recojan los platos cuando todos hayan terminado. Antes de pasar los postres, se tendrán que recoger las migas de la mesa; para ello se utilizará el cepillo respectivo con su platillo correspondiente.

- Ordene que se pasen los licores.
- Ordene que se pasen los postres destinados para la ocasión.
- Pregunte al anfitrión si se desea algún otro servicio, como café.
- Ordene que se pase el café o té, de acuerdo a la aprobación del anfitrión.

No está permitido colocar los ceniceros en cualquier lugar; sólo cuando el comensal lo solicita o después del postre.

No se podrá recoger la mesa cuando se ha terminado con el servicio. Esto se efectuará cuando todos los comensales se hayan ido.

- Recoja las mesas, teniendo mucho cuidado de contar la cubertería, para poder entregarla nuevamente al almacén del restaurante o comedor.
- Ordene a Mantenimiento que se efectúe la limpieza del salón, observando que quede bien limpio.

#### **32.4. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Para principiar el servicio deberá servirse el agua, el pan y la mantequilla antes que los invitados se sienten.
2. No colocar ceniceros sobre la mesa sino hasta después de haber pasado el postre. Se hará antes, solamente si el cliente lo pide.

## Forma de Atender una Recepción

### 33.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar. la forma correcta del servicio de recepción de 20 personas.

### 33.2. EQUIPO

Para este ejercicio el alumno usará:

Ceniceros

Juegos completos de cristalería de bar.

Bandejas de bar.

Bandejas de comedor.

Mesitas auxiliares.

### 33.3. MATERIAL

Arreglos florales.

Botellas de licor.

Bandejas de botanitas.

### 33.4. PREPARACION DEL SALON

- Prepare el salón donde se efectuará la recepción desocupándolo por completo de sillas y mesas.
- Ordene que se efectúe la limpieza del salón correspondiente a la recepción, el cual tiene que quedar nítido.
- Coloque los arreglos florales en las esquinas como en la parte central del salón, es decir, en la mitad del salón pegado a la pared del mismo.

- Ponga en el salón mesitas auxiliares, las cuales se utilizarán más adelante durante el servicio.
- Distribuya los ceniceros.

### **33.5. SERVICIOS**

- Compruebe que las botanitas sean las adecuadas a las bebidas que consumirán los asistentes.
- Si hay variedad de licores, entonces las botanitas serán secas.
- Percátase de quién es el anfitrión y consúltale la forma en que desea sean atendidos los invitados.
- Ordene al barman que sirva las copas de acuerdo con las instrucciones del anfitrión.
- Ordene a los pasadores y meseros que pueden empezar a servir las copas utilizando para ello su respectiva bandeja.
- Ordene a otros pasadores que empiecen a pasar las bandejas con botanitas.
- Ordene que dejen las bandejas con botanitas en las mesas auxiliares, para que estén a la mano de los asistentes continuamente.
- Ordene que sean atendidas las personas que lleguen retrasadas, ofreciéndoles las bebidas y las botanitas disponibles.
- Consulte con el anfitrión si aprueba que se sirva otra tanda de bebidas.
- Ordene al barman que sirva otra tanda de bebida para que sea distribuida entre los invitados.
- Observe que todos estos servicios se efectúen con prontitud, aunque sin precipitaciones.
- Atienda las últimas instrucciones que le dé el anfitrión.
- Ordene a los pasadores que limpien el salón cuando termine la recepción.

### **33.6. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Cuidar de atender a toda persona, y conforme vayan llegando ofrecerles coctel u otra clase de bebida.
2. Estar atento para recibir las copas vacías de los invitados.
3. Continuar ofreciendo bebidas mientras esté autorizado por el anfitrión, así como botanitas.

# 34

## Formas de Atender un Buffet

### 34.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar, formas correctas para servicio de buffet.

### 34.2. EQUIPO

Para este ejercicio el alumno usará:  
Tableros arreglados para buffet.  
Mesas arregladas para comensales.  
Blocks para tomar notas  
Lápices.

### 34.3. ATENCIONES A LA LLEGADA DE LOS CLIENTES

- Reciba a cada uno de los comensales y condúzcalo hasta la mesa.
- Ayude a acomodarlos siguiendo las normas de preferencia para las damas y los ancianos.
- Facilite la acomodación de los objetos que lleven los clientes.
- Pregúnteles si desean algún aperitivo, tomando nota de la orden que le den.
- Indíqueles el lugar donde se encuentra dispuesto el buffet.
- Explique a todas las personas que ignoren en qué consiste un buffet, que deben servirse ellos mismos.

Se deberá decir al propio comensal que es él quien debe servirse.

- Permanezca atento para cualquier llamado que le hagan los clientes que se encuentren bajo su cargo.  
Se pueden servir las bebidas que la clientela solicite.
- Recuerde que las copas de agua tienen que estar continuamente llenas.

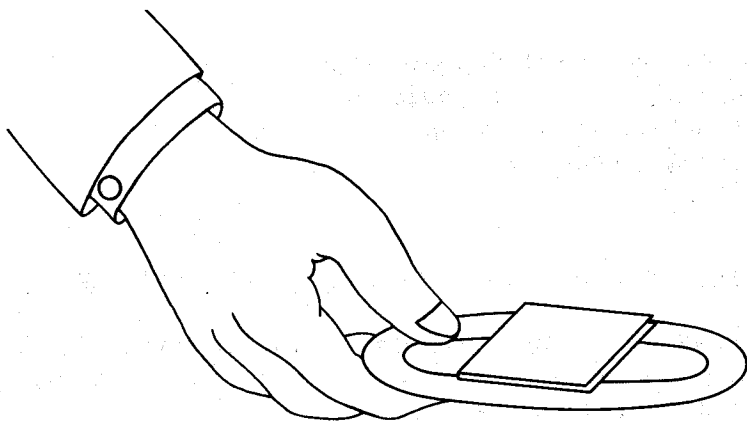
- Recoja el menaje utilizado cuando *todos los comensales sentados* en una misma mesa hayan terminado.

Se deberá preguntar a los clientes si desean que se retiren los platos usados.

- Pase un recogemigas inmediatamente después de haber retirado el menaje del plato principal.
- Indique a los comensales el lugar donde se encuentran los postres y la loza, así como su cubertería correspondiente.
- Pregunte si desean alguna otra bebida.
- Tráigales el pedido como lo anotó usted.
- Lleve las bebidas lo más pronto posible.

#### **34.4. ATENCIONES PARA LA DESPEDIDA DEL CLIENTE**

- Permanezca atento para llevar la factura cuando le sea solicitada.  
La forma de presentar la factura al cliente será en un azafatillo.



- Ordene que al terminar el buffet se recojan todos los utensilios y que sean llevados a los respectivos lugares.
- Ordene que se efectúe de inmediato la limpieza general, y que se acomoden nuevamente en su respectivo lugar las mesas utilizadas para el buffet (ver dibujo de la página siguiente).

#### **34.5. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Cuide que estén debidamente arregladas la mesa de buffet y las mesas para los comensales, antes que éstos se hagan presentes.



**Buffet de recepción**

2. Esté atento para explicar en qué consiste el buffet a todas aquellas personas que se lo pregunten.
3. Ofrezca algún aperitivo antes que se comience a comer.
4. Retire el menaje utilizado cuando todos en la misma mesa hayan terminado.



## 35

## Facturas. Presentación de la Cuenta al Cliente. Forma de Pedidos

### 35.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar, las técnicas para la facturación. Presentación de la cuenta, traer el cambio y despedirse.

### 35.2. UTILES DE TRABAJO

## Factura.

**Lápiz.**

## Charolita o bandejita de mano.

### 35.3. FACTURACION

— Tome una factura cuidando que corresponda al número de orden de comedor.

ORDEN DE COMEDOR						
Número de mesero	Número de mesa	Fecha	Personas	Hora	Tiempo	Número de orden
2	9	3/12/79	6	8:00 p.m.	25 min	10105
Cantidad	Observaciones					
3	Entremeses fríos					
5	Sopas del día					
3	Filetes medio cocidos					
2	Porciones de pescado					
5	Postres: pasteles de fresa					
5	Café					

— Llenen las casillas propias de la factura.

Los aspectos que pueden contener las casillas: fecha, número de mesa, número de clientes, número de cubiertos, inicial del mesero. Luego hay que especificar lo que cuesta la orden.

- Recuerde anotar en la factura todo pedido que hagan los clientes.
- Pida al cajero que le totalice la cuenta cuando ésta sea pedida.
- Haga un cálculo aproximado y compárelo con el de la caja.

FACTURA O CHEQUE						
Número de mesera	Número de mesa	Fecha	Personas	Hora	Tiempo	Número de orden
2	9	3/12/79	5	8:00 p.m.	20 min	10105
Cantidad	Precio	Observaciones				
3	\$	Entremeses fríos				
5		Sopas del día				
3		Filetes medio cocidos				
2		Porciones de pescado				
5		Postres: pasteles de fresa				
5		Cafés				
Total	\$					
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Firma del cliente </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> Nombre del cliente </div> </div>						

### 35.3.1. Forma de presentar la cuenta

— Coloque la factura totalizada sobre una bandejita de mano.

Se colocará con el texto hacia arriba si el cliente está solo, y hacia abajo si está acompañado.

- Lleve la cuenta con discreción, demostrando que no hay prisa o desesperación por cobrarla.
- Coloque la bandejita con la factura del lado izquierdo del cliente.

- Retírese discretamente de tal forma que el cliente pueda revisar el detalle de la factura y aprobar el valor de la misma.
- Procure estar atento y enterado de la lista de personas a quienes les está permitido firmar o hacer el pago de las facturas en alguna forma especial.

Los valores más usuales con los que el cliente puede efectuar el pago de las cuentas serán dinero en efectivo, firmar, tarjeta de crédito, cheques de viajero, cheques personales, moneda extranjera, etc.

- Retírese con amabilidad llevando el importe que ha colocado sobre la bandejita, y lléveselo al cajero.
- Lleve el cambio en la misma bandejita utilizada para llevar la factura.
- Acuda al llamado del cliente para atender cualquier solicitud.
- Reciba y agradezca la propina que le deje el cliente.

#### **35.4. DESPIDA AL CLIENTE**

- Despida al cliente con formalidad, agradeciendo su visita.

Es necesario decirle "lo esperamos pronto", porque con ello el cliente se siente satisfecho del servicio que se le ha proporcionado.

# 36

## Forma de Llevar la Tarjeta de Control para Restaurante

### 36.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar la forma correcta de llevar el control del equipo, cristalería, loza, cubiertos, mantelería, etc.

### 36.2. EQUIPO

Tarjetas de control.  
Lápices.

### 36.3. TARJETA DE CONTROL

#### 36.3.1. Artículo

Aquí se anotará la clase de artículo que se va a utilizar en dicho momento.

Ejemplo: Si es loza, cristalería, etc.

#### 36.3.2. Material

Esto quiere decir la consistencia que tiene.

Ejemplo: De plata, cristal, madera, etc.

#### MEDIDAS.

Aquí se anotarán las medidas correspondientes al artículo que se va a utilizar.

Ejemplo: El cristal lo tienen en onzas.

#### 36.3.3. Observaciones

Aquí se especifica qué clase se va a tomar.

Ejemplo: Si se trata de un plato trinche.

#### **36.3.4. Unidad**

Se refiere al tipo de artículo.

#### **36.3.5. Mínimo**

Se refiere al número de mesas que forman el restaurante, comedor.  
Ejemplo: Si en el comedor hay 50 mesas de 4 lugares cada una, los platos para éstos serán 200.

#### **36.3.6. Máximo**

Siempre se tiene que tener una reserva de 50% por lo menos.  
Ejemplo. El 50% serán 100 más que lo que se utiliza para el mínimo.

#### **36.3.7. Casillero**

Aquí se dirá a qué artículo se refiere.

#### **36.3.8. Entradas**

Aquí únicamente se anotarán cuando se compren los artículos.  
Ejemplo: 250 vasos para agua, copas de vino, etc.

#### **36.3.9. Salidas**

Se anotan únicamente las salidas de los artículos cuando entran al comedor o restaurante.  
Ejemplo: 150 copas para agua para el comedor.

#### **36.3.10. Existencia**

Aquí se anotan los que quedan en el almacén.  
Ejemplo: Si la entrada fueron 350 copas para agua, en la salida se anotarán 250 copas, y la existencia es de 100 en el almacén.

### **36.4. RECOMENDACIONES ESPECIALES**

1. Al tomar cada factura, cerciőrese de que sea igual al número de la orden.
2. Antes de llevar la factura al cliente, haga un cálculo aproximado de lo que gastó.
3. Al comprobar algún error en la factura, hágaselo ver al cajero para que lo corrija inmediatamente.



## Confección de un Menú y una Carta de Licores

### 37.1. OBJETIVO

Enseñar al alumno y personal del Restaurante y Bar la forma clásica de elaboración de menú y menú carta, y carta de licores.

### 37.2. UTENSILIOS

Carpetas.

Hojas.

Plásticos.

### 37.3. CONFECCION DEL MENU

- Haga un marco en la hoja dejando un margen de 4 cm en los cuatro lados de la hoja.
- Escriba a máquina en la parte superior de la hoja el título entre comillas "MENU", procurando que quede centrado.
- Calcule la cantidad de platos que desee que aparezcan en el menú, distribuyéndolos imaginariamente dentro del espacio que va a ocupar.
- Coloque en primer término los cocteles, usando un renglón para cada variedad.
- Vaya poniendo los precios que fueron establecidos por el establecimiento.
- Coloque en segundo término las sopas y los consomés, utilizando un renglón para cada uno de los tipos o variedades.  
Se deberá anotar entre paréntesis el tipo y tiempo que lleva su preparación, pues con eso el cliente se dará cuenta de cual es el tiempo de espera para cada uno de los platillos.
- Coloque en tercer término las diferentes entradas.
- Ponga entre paréntesis los elementos y comestibles que los integran.

- Agregue, como cuarto término, las especialidades del día.
- Anote cuál es la bebida propia para acompañar el plato especial, y sus respectivos precios.
- Coloque en quinto término los postres, enfatizando el tipo especial del día.
- Agregue en sexto término las bebidas calientes.

Todos los componentes del menú deberán tener precio.

- Coloque esta hoja de menú dentro de un plástico, de tal manera que quede bien protegida.
- Coloque la hoja anterior dentro de un folder o carpeta, la cual deberá tener una letra legible, así como la caricatura o membrete del establecimiento.

El menú deberá estar escrito a máquina, para que sea presentable.

### **37.3.1. Confeccionar una carta de menú**

- Haga un marco de 4 cm de cada lado, por lo menos.
- Escriba en la parte superior de la hoja el título "CARTA" o "MENU CARTA".
- Calcule la cantidad de platos y distribúyalos de tal forma que aparezcan todos.
- Coloque en primer término las entradas, anotando a la derecha de cada una de las variedades su respectivo precio.
- Coloque en segundo término las sopas, poniendo el precio de cada una.
- Coloque en tercer término la variedad de huevos, poniendo el precio de cada uno.
- Coloque en cuarto término las pastas, con sus respectivos precios.
- Ponga en quinto término las ensaladas, poniéndoles el precio.
- Coloque en sexto término la lista de aves, con sus precios.
- Coloque en séptimo término el "aderezo de las ensaladas" sin ponerles precio, pues éste entra en las ensaladas.
- Ponga en octavo término la lista de carnes rojas, cuidando de colocar el precio de cada unidad.
- Coloque en noveno término la lista de "buffets fríos" con sus correspondientes precios.
- Coloque en décimo lugar la lista de pescados y mariscos, con sus respectivos precios cada uno.

### **37.3.2. Presentación de la carta para el cliente**

- Coloque la carta u hoja de menú dentro de un plástico, cuidando que quede estirada y protegida por el mismo plástico.



- Coloque la hoja anterior dentro de la carpeta, arreglándola con el monograma del establecimiento y con el respectivo titular del mismo, "CARTA MENU", "A LA CARTA", "CARTA".
- Agregue un cordón dorado circundándole un doblez que una a las dos hojas que forman la carpeta o folder.
- Efectúe un amarre elegante al cordón dorado.

## "MENU" ESPECIALIDADES DE LA CASA

SOPA DEL DIA \$

### COCTELES:

de Cangrejo \$  
Ostras en su concha \$  
Camarones \$  
de Aguacate \$

FONDUE BOURGUIGNONE (Lomito de Centro, Papas y Ensalada) \$  
ENTRADA CATALANA (Jamón Serrano, Repollo y Chorizos Españoles) \$

CHOUROUTE ALSACIANA (Salchichas de Ternera, Jamón y Repollo a la Cerveza) Porción completa \$  
Porción especial de entrada \$

SHISH-KE-BAB (A base de Lomito, Tocino, Cebolla y Tomate se sirve con Arroz al Vapor).

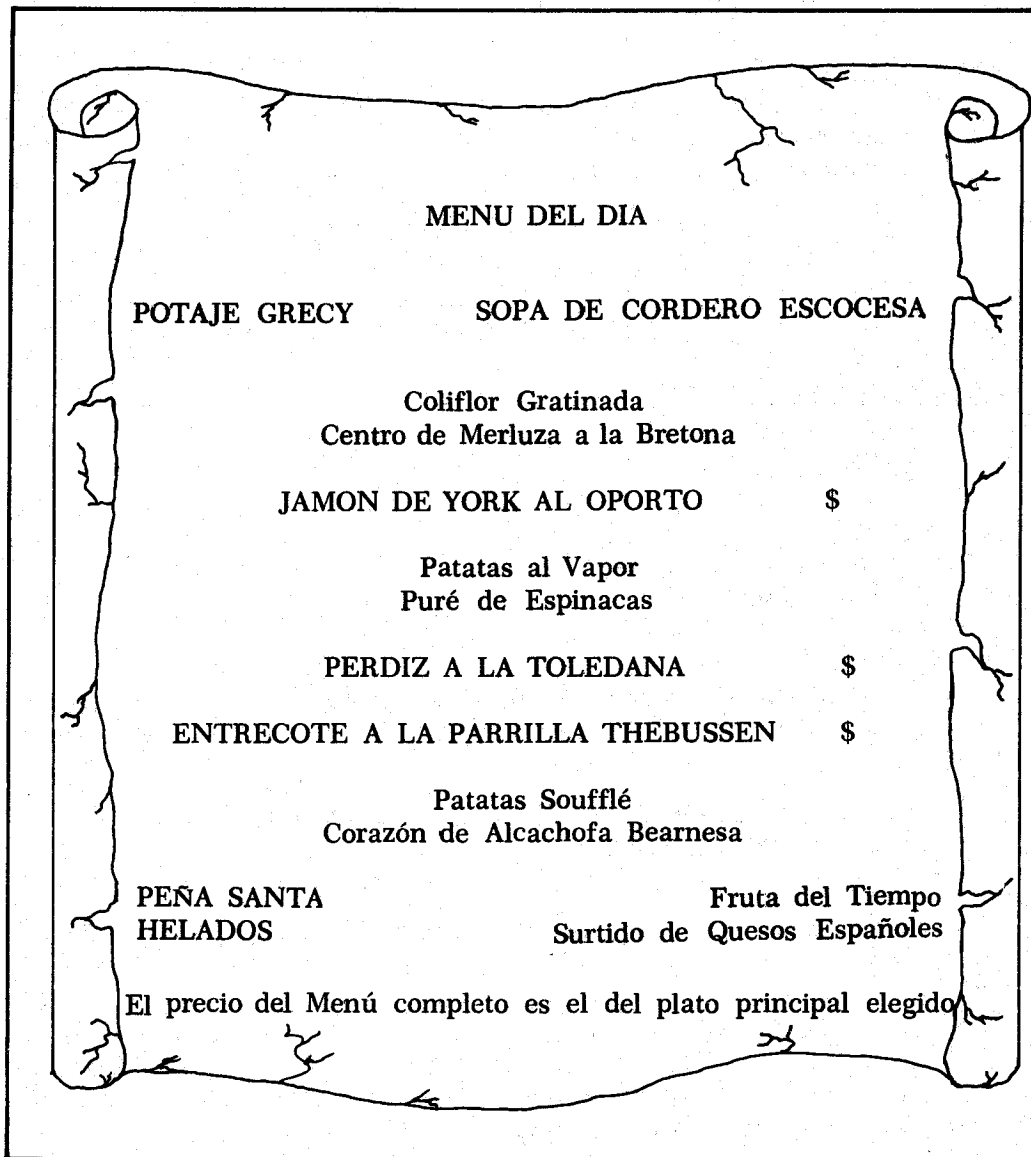
### PLATO TIPICO \$

Sopa Nacional — Carne Asada a la Parrilla — Ichintal de Chirmol — Flor de Izote en Amarillo con Arroz o Ensalada de Chayote — Aguacate, etc. (según la verdura de la temporada)

## ESPECIALIDAD DEL DIA "JAMON A LA PORTUGUESA"

PASTELERIA FRANCESA  
CAFE

VALOR \$



### 37.3.3. Modelo de una carta para restaurante

#### ENTRADAS

Coctel de camarones  
Coctel de ostras  
Coctel de frutas

Coctel de langostas  
Coctel de cangrejo fresco (especialidad)  
Caracoles a la Provenzal  
Medio aguacate con cangrejo  
Melón con Prosciutto o al oporto  
Tomate relleno y espárrago (especialidad)

### **SOPAS**

Crema de espárragos  
Crema de champiñones  
Crema de pollo  
Crema de tomate  
Consomé al jerez  
Consomé simple  
Consomé con huevo  
Sopa de cebolla a la francesa  
Moules a la Mariniere (especialidad)

### **HUEVOS**

Fritos estilo mexicano  
Fritos o revueltos con jamón  
Omelette a la francesa con espárragos  
Omelette a la española con papas

### **PASTAS**

Ravioles de carne  
Spaghetti a la Bolognesa  
Lasagna Piccola  
Canelloni Rossini

### **ENSALADAS**

Ensalada Nicoise con anchoas  
Ensalada de frutas en fuente grande  
Ensalada Chef-villa  
Ensalada de lechuga y tomate  
Ensalada de aguacate  
Ensalada rusa  
Ensalada de espárragos  
Ensalada de palmito

## **AVES**

Medio pollo frito con papas a la francesa y ensalada  
Suprema de pollo con salsa y arroz holandesa  
Ensalada de pollo a la reina  
Canard à L'orange ( $\frac{1}{2}$  pato)  
Palomitas al jerez (dos)

## **ADEREZO PARA ENSALADAS**

Roquefort-francés-rusa  
Aceite y vinagre, y salsa roja

## **CARNES**

Filete mignon con champiñones  
Tornedos Rossini  
Chateaubriand con salsa bearnesa  
Lomo de cerdo  
Entrecote "Maitre D'hotel"  
Chuleta de cerdo grille  
Grille al carbón  
Cordón-bleu de ternera  
Shish-ke-bab de lomito  
Conejo a la cacciatora

## **BUFFET FRIO**

Assiette anglaise (Roast-Beef, pollo, queso, jamón, ensalada de papas)  
Roast-beef rojo con mostaza  
Steak "Tartare" (especies, anchoas y brandy)

## **PESCADO Y MARISCOS**

Ostras frescas en su concha (6/8)  
Filete de robalo con salsa bearnesa  
Robalo a labonne femme  
Robalo a L'orly (horneado al vapor con cerveza)  
Filete de pescado a la Menniere  
Langosta fría a la mayonesa  
Langosta a la Thermidor o al gusto

## **POSTRES**

Crepés settes  
Coctel de frutas

Variedad de helados  
 Peach melba  
 Variedad de pasteles (porción)  
 Flan de caramelo

### 37.4. CONFECCION DE UNA CARTA DE LICORES

- Disponga de una cartulina de una medida aproximada de 60 por 40 cm, pudiendo ser de cualquier otra dimensión si así lo desea el establecimiento.
- Coloque perfectamente en la portada el monograma o el anagrama del establecimiento.
- Agregue el titular "CARTA DE LICORES" procurando que éste quede bien centrado y con elegancia.
- Agregue, en la parte del lado derecho y abajo, el nombre del establecimiento, número de teléfono y dirección.
- Disponga de otra cartulina, colocando en la parte de arriba el nombre del licor al cual se va a referir como COCTELES.
- Coloque debajo de dicho titular los cocteles de los que constará dicha carta.
- Agregue a dichos cocteles sus respectivos precios.

#### COCTELES A BASE DE RON

Ron-coca  
 Ron-conga  
 Ron-leche

\$

- Siga el sistema en forma de lista con los demás cocteles.
- Coloquen la lista de whiskies, agrupándolos por el país de origen.  
 Deberá ponérseles precio por botella y por onza, pues así se presentará de mejor manera.
- Agregue la lista de ginebras.
- Agregue la lista de vodkas.
- Agregue la lista de tequilas.
- Coloque la lista de jerez.
- Agregue la lista de oportos.
- Agregue la lista de cervezas.
- Agregue la lista de licores adicionales que la casa desea ofrecer, agrupándolos por países de origen y por el tipo de color.
- Coloque la lista de champagnes.
- Coloque la lista de vinos identificando cada uno de éstos.
- Agregue la lista de pluses.
- Agregue la lista de coñacs.

37.4.1. Carta de licores

COCTELES

Don Pedro .....	\$
Jugo de limón, Cinzano, Ron	
Tom Collins .....	
Jugo de limón, Ginebra, Mineral, Miel	
Manhattan .....	
Angostura, Cinzano, Bourbon	
Martini .....	
Ginebra "Gordon", Noily prat	
Martini doble .....	
Gordon Gin, Noily prat	
Old fashioned .....	
Angostura, Bourbon	
Rob Roy .....	
Angostura, Cinzano, Scotch Whisky	
Whisky Sour .....	
Jugo de limón, Scotch Whisky	
Daiquirí .....	
Jugo de limón, Ron	
Bacardí .....	
Granadina, Jugo de limón, Bacardí	
Alexander .....	
Cognac, Cacao, Crema de leche	
Grass Hopper .....	
Cognac, Crema de leche, Menta	
Bronx .....	
Jugo de naranja, Cinzano, Ginebra, Noilly Prat	
Side Car .....	
Cognac, Jugo de limón, Cointreau	
Presidente .....	
Vermouth seco, Ron, Curacao	
Stinger .....	
Cognac, Menta blanca	
Chaparra .....	
Angostura, Cinzano, Ron	
Volcán .....	
Gin Gordon, Pernod	
Negroni .....	
Angostura, Ginebra, Cinzano, Vodka, Campari, Vino Tinto	
White Lady .....	
Jugo de limón, Ginebra, Cointreau	

Pink Lady .....	Jugo de limón, Ginebra, Granadina
Medias de Seda .....	Ron, Cacao, Crema de leche, Granadina
Pick me Up .....	Cinzano, Pernod, Cognac
Polar Bear .....	Menta Blanca, Vodka
Porto Flip .....	Oporto, Huevo, Azúcar
Cherry Flip .....	Jerez, Huevo
Guatemala Especial .....	Limón, Naranja, Cinzano, Granadina, Ron, Licor Blanco
Zombie .....	Limón, Piña, Ron, Apricot, Brandy, Crema de Banano
Conga .....	Jugo de naranja, Limón, Piña, Granadina
Planter Punch .....	Limón, Naranja, Ron, Piña, Granadina
Noche Loca .....	Ron, Menta, Pernod, Vodka, Anís
Cuba Libre .....	Ron, Coca-Cola
Bloody Mary .....	Vodka, Jugo de tomate
Gin Fizz .....	Ginebra, Limón, Clara de huevo
Golden Fizz .....	Ginebra, Limón, Yema de huevo
Sherry Fizz .....	Jugo de limón, Clara de huevo, Jerez, Miel
Gin Tonic .....	Gin Gordon, Limón, Agua tónica
Vodka Martini .....	Vodka, Noilly Prat
Vodka Tonic .....	Vodka, Limón, Mineral
Gibson .....	Gin Gordon, Noilly Prat, Cebollita
Screw Driver .....	Vodka extranjero, Jugo de naranja
Vodka Collins .....	Jugo de limón, Mineral, Vodka

Sangría .....	Limón, Naranja, Vino Tinto
Beso de Angel .....	Cacao, Crema de leche, Ron
Coronel .....	Jugo de limón, Cognac, Mineral, Gotas de casís, Ginebra
Insuperable .....	Ron Anisete, Fernet, Pernod, Rosa Jamaica, Limón, Cassís
Margarita .....	Tequila, Limón, Cointreau
La Mula .....	Vodka, Cerveza, Gotas de Cherry
Orange Blosson .....	Jugo de naranja, Ginebra
Ruso Negro .....	Vodka, Crema de café
Virgen Rusa .....	Vodka, Cointreau
Ritz Continental .....	Jugos naturales, Ron, Licor blanco
Brasilia .....	Jugo de naranja, Licor blanco, Angostura, Granadina, Limón, Piña
Doña Beatriz .....	Cinzano, Licor blanco, Limón, Naranja, Granadina

WHISKIES AMERICANOS

Old Grand Dad .....	Por botella \$
Old Taylor .....	Por botella \$

WHISKIES CANADIENSES

Canadian Club .....	Por botella \$
---------------------	----------------

WHISKIES ESCOCESSES

Johnnie Walker (Etiqueta Roja) .....	Por botella \$
John Haig's .....	Por botella \$
White Label .....	Por botella \$



Vat 69 .....	
Por botella \$ .....	
Johnnie Walker (Etiqueta Negra) .....	
Por botella .....	
Haig's Dimple Scotch .....	
Por botella \$ .....	
Old Parr .....	
Por botella \$ .....	
Chivas Regal .....	
Por botella \$ .....	

### RONES

Ron Potosí \$ .....	
Ron Bacardí .....	

### CHAMPAGNES

Veuve Cliquot Secos (Brut) .....	
Napoleón Demisec .....	

### VINOS FRANCESES

Chateaufeuf Du Pape .....	
Cotés Du Rhone (Rojo, Rose) .....	
St. Emilion .....	

### VINOS ITALIANOS

½ Chianti .....	
-----------------	--

### VINOS CHILENOS

Undurraga (Rojo) .....	
Cabornet (Rojo) .....	

### VINOS ESPAÑOLES

Marqués del Riscal .....	
Romeral Tinto .....	

### VINOS ALEMANES Y DE ALSACIA

Bernkasteler Riesling (Blanco) .....	
Liebfraumilch (Blanco) .....	
Preiss Henny (Rosado) .....	
Open Heimer (Blanco) .....	

## LICORES

Tequila Sauza .....	
Por botella \$ .....	
Pargait Amour .....	
Cointreau .....	
Drambuie .....	
Cassis .....	
Cacao .....	
Anís del Mono .....	
Benedictine .....	
Crema de menta verde, blanca, etc. ....	
Jerez Tres Palos .....	
Jerez Tío Pepe .....	
Dubonnet .....	
Anís Marie Brizard .....	
Grand Marnier .....	
Cherry .....	
Noilly Prat .....	
Cognac Courvoisier .....	
Cognac Napoleón .....	
Cognac Fundador .....	
Cognac Martell Tres Estrellas .....	
Campari .....	

## CERVEZAS

Carta Blanca .....	
Corona .....	
Negra Modelo .....	
Becks (Alemana) .....	
Heincken (Holandesa) .....	

### 37.5. RECOMENDACIONES ESPECIALES

1. Dejar margen en los cuatro lados de cada una de las hojas, para la elaboración de cada una de las cartas.
2. El material que se emplea debe ser de preferencia de óptima calidad, de tal manera que sirva para largo tiempo.
3. Seguir el orden descrito anteriormente para la elaboración de dichas cartas.
4. En la descripción de los vinos debe cuidarse de aclarar si se trata de vinos blanco, rosado, tinto; si es de sabor generoso, semi-generoso o seco.

## La Jornada de Trabajo, Horarios

- Art. 1. Dichos horarios se fijan por medio de las disposiciones del Departamento de Trabajo, de conformidad con la naturaleza del trabajo, y están sujetas a variaciones.
- Art. 2. El personal deberá presentarse a sus labores con media hora de anticipación, con el objeto de asearse y cambiarse de ropa, para presentarse perfectamente uniformado a la hora en punto.
- Art. 3. Las jornadas de trabajo principiarán y terminarán con horas fijadas por el reglamento, pero si hay más trabajos que hacer (horas extras), terminarán éstas cuando el jefe inmediato lo notifique.
- Art. 4. El trabajo que se efectúa fuera de las horas de trabajo deberá ser computado en horas extras, salvo en los casos extraordinarios de emergencia y peligro.
- Art. 5. El trabajador que se enferme o por alguna otra causa no pueda presentarse a sus labores, deberá avisar inmediatamente o con la menor anticipación posible, a fin de que su servicio pueda ser prestado por otra persona.
- Art. 6. La entrada y la salida del personal serán por la puerta que señale la GERENCIA, y se registrará la hora de entrada y la de salida por medio del reloj.

### 38.1. LOS TRABAJOS TEMPORALES Y TRANSITORIOS

- Art. 1. Se consideran como trabajos transitorios o de carácter temporal los siguientes:
  - a) Aquellos que haya necesidad de ejecutar por causas imprevistas del servicio.
  - b) Aquellos que sean necesarios por la temporada de mayores movimientos de los servicios especiales, por tours.
  - c) Los de construcción y reconstrucción, reparación del edificio, así como por motivos similares o por accidente.

- d) Los que el establecimiento ordene como consecuencia de una demanda extraordinaria, siempre que haya personal especializado para ello.
- e) Las labores administrativas y transportes de materiales relacionados con el punto c).
- f) Los demás trabajos que tengan que ocuparse por causas análogas o similares a las estipuladas por el establecimiento.

### **38.2. LOS DIAS Y LUGARES DE PAGO**

- Art. 1. Se establecen como días de pago los días últimos de cada mes, teniendo en cuenta que hay algunos días que caen en día festivo; dicho pago se efectuará el día siguiente o un día anterior a éste, según lo estipulado por la empresa.
- Art. 2. Dichos pagos se efectuarán en la caja del establecimiento, la cual estará en la oficina del mismo o en alguno de sus departamentos; esto se hará a criterio de la GERENCIA.

## Dietética

Home Kitchen, Restaurante de niños, Servicio de alimentación de empleados.

Son órdenes de alimentación de los clientes en forma de dieta, y también para que el Room Service dé a los clientes un servicio con el mismo tipo de cocina que ellos reciben en sus casas.

En esta sección es necesario tener un dietético graduado con larga experiencia en la preparación de los menús.

### 39.1. HOME KITCHEN

Para el servicio del Home Kitchen, debe haber una cocina completamente equipada y separada de la cocina general del hotel. Allí son preparadas las dietas de los clientes, según instrucciones del cliente o del médico. Los clientes deben entregar sus órdenes con tiempo suficiente.

Diariamente se hace un listado en la carta de Menú del Room Service, que consiste en dos platos y 2 postres.

El servicio de Home Kitchen se desarrolla en la misma manera que el servicio de la cocina general del Hotel, esto es: el mesero presenta sus órdenes; si el plato ordenado está listo, lo lleva inmediatamente; si no regresará cuando sea preparada la especialidad.

El personal del Home Kitchen está bajo la dirección del Dietista. Este prepara el menú diario, escoge a sus cocineros y supervisa su trabajo para tener la certeza que los alimentos son preparados adecuadamente; verifica las órdenes de los meseros y la limpieza, hace el reporte al Departamento de Contabilidad por el pago del Home Kitchen. Pasa sus requisiciones de faltantes a la bodega y guarda el record en *filled orders* de la existencia. En este record anotará también el volumen del servicio. Ayuda también a la preparación de futuros menús.

### **39.1.1. Empleados del Home Kitchen**

Los empleados del Home Kitchen son:

#### **39.1.2. Asistencia de cocina y ayudante**

Prepara y sirve el desayuno, waffles, cakes, etc. El ayudante lava el fregadero y ayuda a limpiar las verduras que deben usarse durante el día.

Este cocinero también pesa los ingredientes usados en la presentación del próximo desayuno; también hace los postres para todo el día y prepara los lunches.

El servicio de desayuno dura hasta las 11:00 A. M.

#### **39.1.3. Primer cocinero**

Empieza la preparación de la cena y ayuda al servicio del lunch de 12:00 a 15:00 P. M.

La cena es servida de 18:00 a 21:00 P. M.

#### **39.1.4. Asistente del cocinero**

El primer cocinero es responsable de dejar la cocina con llave. Este cocinero hace preparaciones especiales como órdenes de *pies*, cakes que no están en el menú, y se encarga de adquirir estos ingredientes para el día siguiente.

Ellos son responsables del servicio de la cena.

#### **39.1.5. Hombre de la limpieza**

Pide a la bodega el equipo necesario, saca ropa limpia del guardaropa y entrega la sucia, es responsable por la limpieza general de la cocina, lava los pisos y se encarga de cualquier otro trabajo asignado por el dietista.

A todos los empleados de cocina se les darán 2 comidas en el día.

### **39.2. SERVICIO DE MERIENDAS EN EL RESTAURANTE DE NIÑOS**

El dietista también tendrá el control y supervisión de los servicios de alimentación en el restaurante de niños, que sirve también a las niñas.

La selección se hace por menú o por arreglos particulares.

La alimentación especial es preparada en el Home Kitchen por el dietista, siguiendo las instrucciones del cliente. Las mamilas (biberones) de los niños son esterilizadas y cuidadas especialmente.

El servicio lo hace el mesero y la factura es igual a la que se usa en el Restaurante general.

### **39.2.1. Servicio de meriendas para empleados**

Todas las comidas serán preparadas por la cocina general, que estará bajo la jurisdicción del jefe de cocina, el cual hará las sugerencias para variar los menús y verificar las cualidades de los productos.

## Recepción de Mercancías

El procedimiento para el recibo de mercancías es el siguiente:

1. La mercadería comprada por peso es pesada excluyendo el papel o cartón en que es entregada (tara).
2. La mercancía comprada por unidades es contada.
3. Todos los artículos son inspeccionados para comprobar su calidad.
4. Las cajas de vegetales frescos o productos similares son abiertos y su contenido inspeccionado para comprobar su aceptabilidad.
5. El peso y las unidades comprobadas por el recibidor son comparados con los indicados en la factura.
6. Cuando existan diferencias en peso, cantidad, precio por unidad o calidad, una anotación es hecha al original y copia de la orden de envío, haciéndose el ajuste correspondiente. En todos los casos, la persona que entregue la mercancía debe firmar la factura.
7. Todas las copias de la factura son marcadas con un sello de recibido, firmado y fechado por el recibidor o bodeguero.
8. Todas las mercancías aceptadas por el bodeguero son detalladas en el Reporte de Mercancías Recibidas el mismo día en que la mercancía es recibida.
9. El reporte de Mercancías Recibidas, con todas las facturas adjuntas al mismo, es enviado diariamente al Departamento de Contabilidad.

### 40.1. ALMACENAJE

Toda mercancía es colocada en las bodegas después de recibida, y las cantidades son registradas en el Kárdex (inventario perpetuo de cantidades) mantenido en la bodega.

A las carnes, pescados y mariscos se les adhiere una etiqueta después de recibidas. Estas etiquetas son controladas usando la hoja de control de etiquetas. La etiqueta es perforada en la parte media, y tiene la misma información tanto en la parte superior como en la inferior.



Cuando esta mercancía es enviada a la cocina, la parte inferior de la etiqueta es desprendida y enviada a contabilidad, adjunta a la requisición, para que entre en la determinación del costo de comidas del día.

Todos los artículos son almacenados de forma que los primeros artículos comprados sean los primeros en ser utilizados. Una constante observación de la mercancía debe ser mantenida para determinar artículos de poco movimiento y obsoletos.

#### **40.1.1. Entregas y requisiciones —comestibles—**

Las entregas de comestibles desde las bodegas y los refrigeradores son hechas solamente a las horas establecidas por la administración.

Estas horas deben ser en la mañana y en la tarde, y no deben interferir con las horas de recibo de mercancías.

Se usa un sistema de requisición, y todos los artículos requeridos deben ser solicitados a través de requisición.

El procedimiento es el siguiente:

1. Las requisiciones incluyen la siguiente información:
  - a) Departamento
  - b) Fecha
  - c) Descripción
  - d) Cantidad
2. El Departamento de Contabilidad pondrá en las requisiciones el precio por unidad y obtendrá el valor total de la requisición.
3. El valor total de las requisiciones es transferido a la Hoja Sumaria de Costo Diario de Comestibles.
4. La Hoja Sumaria de Costo Diario de Comestibles es también preparada en el Departamento de Contabilidad.
5. Para determinar el porcentaje del costo de comestibles se usa la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Total de requisiciones} + \text{compras directas de cocinas}}{\text{Total de Ventas de Comestibles}}$$

#### **40.1.2. "Par stock" —control de inventario—**

El objeto de mantener un "Par Stock" en el bar sirve para tres propósitos:

1. Determinar el promedio diario de mercancía consumida en el bar.
2. Establecer un control visual para la administración.
3. Reducir la cantidad de veces que se va a la bodega para reemplazar la mercancía del bar.

El "Par Stock" es establecido por la administración. El número, tipo y marca de las botellas de bebida incluidas en el "Par Stock" debe ser suficiente para suplir una vez y media las necesidades de un día activo de un hotel.

Una lista completa del número de botellas incluidas en el "Par Stock" es distribuida a las siguientes personas:

1. Cantineros
2. Jefe de Cantineros
3. Gerente Residente
4. Contador

#### **40.1.3. Entregas y requisiciones —bar—**

El procedimiento requerido es el siguiente:

1. El jefe de cantineros es el responsable de mantener el "Par Stock" en el bar, y sus obligaciones son las siguientes:
  - a) Acumular las botellas vacías.
  - b) Registrar el número de botellas vacías por marcas y tipo de bebida en la requisición.

La requisición del bar es hecha en triplicado: una copia es mantenida por el jefe de cantineros, la segunda copia es enviada a la bodega y la tercera copia al Departamento de Contabilidad.

2. El encargado de la bodega, al recibir la requisición junto con las botellas vacías, procede a entregar al jefe de cantineros nuevas botellas.
3. En casos especiales en que una botella se haya roto en el bar, el pico de la botella, sellado, será llevado a la bodega para ser reemplazado. En estos casos debe obtenerse una explicación.
4. Las botellas son destruidas en la bodega.

#### **40.1.4. Requisición para banquete —bar—**

Debe seguirse el siguiente procedimiento:

1. El jefe de ventas llena una requisición para cada banquete o fiesta.
2. La requisición es llenada en triplicado y marcada "banquete". Las copias son distribuidas como sigue.
  - a) Departamento de contabilidad.
  - b) Bodega.
  - c) Jefe de Ventas o persona a cargo de los banquetes.
3. Las bebidas son sacadas y dadas de baja del inventario perpetuo.

4. Después que el banquete se termina, todas las botellas (vacías, parcialmente vacías y completas) son devueltas a la bodega.
5. Cuando todas las botellas que salieron han sido recibidas por la bodega, el encargado de la bodega hace lo siguiente:
  - a) Da entrada de nuevo a las botellas completas que no han sido usadas.
  - b) Las botellas parcialmente vacías son medidas y anotadas en el inventario perpetuo con la cantidad de bebida que contienen. Son mantenidas en inventario para ser usadas en el próximo banquete.
6. Las botellas vacías son destruidas en la bodega.

#### **40.1.4.1. Inventario perpetuo**

El propósito de mantener un inventario perpetuo es determinar en cualquier fecha deseada las cantidades de unidades de cada artículo y el valor total del inventario del hotel, así como poder determinar inmediatamente los artículos que deben ser ordenados.

El Departamento de Contabilidad mantendrá este inventario como un doble control sobre el inventario mantenido en la bodega, y podrá ser comprobado físicamente en cualquier momento.

Las entradas son hechas desde las facturas de compras, y las salidas desde las requisiciones.

El registro a estas tarjetas debe ser hecho diariamente.

El precio por unidad debe ser cuidadosamente anotado en las tarjetas desde las facturas de compra, ya que el inventario debe ser valorado en la base de que los primeros artículos comprados son los primeros artículos en ser usados o vendidos.

#### **40.1.4.2. Par stock**

##### **WHISKY ESCOCES**

- |               |              |
|---------------|--------------|
| 2 Botellas de | White Label  |
| 2 Botellas de | Chivas Regal |
| 2 Botellas de | J & B        |
| 2 Botellas de | Dimple       |
| 2 Botellas de | Black Label  |
| 6 Botellas de | Old Parr     |

**BOURBON**

2 Botellas de Bourbon de Luxe

**VODKA**

3 Botellas de Smirnoff

2 Botellas de Balalaika

**GINEBRA**

3 Botellas de Beefeater

**TEQUILA**

2 Botellas de Cuervo

**COÑAC**

1 Botella de Carlos I

2 Botellas de Napoleón

**VERMOUTH**

2 Botellas de Cinzano Rojo

1 Botella de Molly Pratt

1 Botella de Campari

**VINOS**

2 Botellas de Dubonnet

2 Botellas de Oporto Invalid, Oscuro

2 Botellas de Oporto Invalid, Blanco

2 Botellas de Jerez Tres Palos

2 Botellas de Jerez Tío Pepe

**RON**

4 Botellas de Botrán Claro

2 Botellas de Botrán Oscuro

**CORDIALES**

1 Botella de Menta Verde Marie Brizard

1 Botella de Menta Blanca Marie Brizard

- 2 Botellas de Cointreau
- 1 Botella de Crema de Cacao Marie Brizard
- 1 Botella de Benedictine
- 1 Botella de Cherry Herring
- 2 Botellas de Kalúa
- 1 Botella de Anís del Mono
- 1 Botella de Perfecto Amor
- 1 Botella de Crema de Cassis
- 1 Botella de Black Berry Brandy
- 1 Botella de Gran Marnier
- 1 Botella de Amer Picon

### **CHAMPAGNE**

- 3 Botellas de Cliquot —Brut
- 3 Botellas de Demi —Sec

## Diccionario del Somelier

**BOIS—MADERA.** El sabor de madera es debido a que el vino se quedó mucho tiempo en toneles de mala calidad.

**BOUCHON—CORCHO.** Este sabor de mal gusto es debido a la mala calidad de los corchos. El sabor de busgos proviene por el empleo de corchos que se quedaron mucho tiempo en la humedad.

**CORP—CUERPO.** Las bebidas que tienen “cuerpo” son secas, tienen vinosidad y presentan un sabor agradable.

**DELICAT—DELICADO.** Esta bebida tendrá un color mediano, con una acidez más bien débil. Estos productos son elegantes y se distinguen por su clase.

**DESEQUILIBRE—DESEQUILIBRADO.** La falta de armonía se traduce por el término “desequilibrado”. Defecto de armonía por exceso o por falta de elementos gustativos.

**FORT—FUERTE.** Producto caliente, cuerpo untuoso.

**PARFUME—PERFUMADO.** Producto que presenta un aroma agradable y fuerte.

**SOIE—SEDA.** Un vino de “seda” acaricia la boca de quien lo toma.

**NERF—NERVIO.** El “nervio” permite al vino conservar su valor integral.

**AMOUR—AMOR.** Este calificativo se emplea en Borgoña para designar un gran vino que tiene el “bouquet” lleno de fuego y savia.

**FRAIS—FRESCO.** Este vino da la impresión de frescura agradable del campo.

**PASSE—PASADO.** Sinónimo de viejo (demasiado).

**USE—GASTADO.** Producto deteriorado en sus cualidades.

### LICORES

Se ha podido observar la baja en la venta de los licores con el correr de los años.

Por lo tanto, se incita a los comerciantes a que hagan un esfuerzo para facilitar la venta de estas bebidas tan nobles y sabrosas.

Después que los comensales han terminado sus cenas o comidas, un mesero debería pasar con los licores presentados en un carrito lindamente arreglado y sugerirlos a los clientes en lugar de postre.

**ESTA IMPRESION DE 1 000 EJEMPLARES  
SE TERMINO EN FEBRERO DE 1992,  
EN LOS TALLERES DE EDICIONES  
COPILCO, S. A. de C. V., ALFONSO PRUNEDA 77,  
MEXICO, D. F.**

4.2  
CEDOC-SECTUR



002234

LIB  
647.95  
A35  
L46  
1992

CEDOC-SECTUR

002234

Leonie Comblence, Lambert  
Administración del bar, c





**COMPAÑIA EDITORIAL CONTINENTAL, S.A. DE C.V.**