



UF0059: Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante

Certificado de Profesionalidad
HOTR0208 - Operaciones básicas de restaurante y bar



HOTR0208 > MF0257_1 > UF0059

**Servicio básico de alimentos y
bebidas y tareas de postservicio en
el restaurante.
HOTR0208**

Beatriz Mesas Maestra

ic editorial

Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante. HOTR0208

© Beatriz Mesas Maestra

2ª Edición

© IC Editorial, 2018

Editado por: IC Editorial

c/ Cueva de Viera, 2, Local 3

Centro Negocios CADI

29200 Antequera (Málaga)

Teléfono: 952 70 60 04

Fax: 952 84 55 03

Correo electrónico: iceditorial@iceditorial.com

Internet: www.iceditorial.com

IC Editorial ha puesto el máximo empeño en ofrecer una información completa y precisa. Sin embargo, no asume ninguna responsabilidad derivada de su uso, ni tampoco la violación de patentes ni otros derechos de terceras partes que pudieran ocurrir. Mediante esta publicación se pretende proporcionar unos conocimientos precisos y acreditados sobre el tema tratado. Su venta no supone para **IC Editorial** ninguna forma de asistencia legal, administrativa ni de ningún otro tipo.

Reservados todos los derechos de publicación en cualquier idioma.

Según el Código Penal vigente ninguna parte de este o cualquier otro libro puede ser reproducida, grabada en alguno de los sistemas de almacenamiento existentes o transmitida por cualquier procedimiento, ya sea electrónico, mecánico, reprográfico, magnético o cualquier otro, sin autorización previa y por escrito de IC EDITORIAL; su contenido está protegido por la Ley vigente que

establece penas de prisión y/o multas a quienes intencionadamente reprodujeren o plagiaren, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica.

ISBN: 978-84-9198-255-5

Nota de la editorial: IC Editorial pertenece a Innovación y Cualificación S. L.

Presentación del manual

El **Certificado de Profesionalidad** es el instrumento de acreditación, en el ámbito de la Administración laboral, de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales adquiridas a través de procesos formativos o del proceso de reconocimiento de la experiencia laboral y de vías no formales de formación.

El elemento mínimo acreditable es la **Unidad de Competencia**. La suma de las acreditaciones de las unidades de competencia conforma la acreditación de la competencia general.

Una **Unidad de Competencia** se define como una agrupación de tareas productivas específica que realiza el profesional. Las diferentes unidades de competencia de un certificado de profesionalidad conforman la **Competencia General**, definiendo el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de una actividad profesional determinada.

Cada **Unidad de Competencia** lleva asociado un **Módulo Formativo**, donde se describe la formación necesaria para adquirir esa **Unidad de Competencia**, pudiendo dividirse en **Unidades Formativas**.

El presente manual desarrolla la Unidad Formativa **UF0059: Servicio básico de alimentos y bebidas y tareas de postservicio en el restaurante**,

perteneciente al Módulo Formativo **MF0257_1: Servicio básico de restaurante-bar**,

asociado a la unidad de competencia **UC0257_1: Asistir en el servicio de alimentos y bebidas,**

del Certificado de Profesionalidad **Operaciones básicas de restaurante y bar**

Índice

Portada

Título

Copyright

Presentación del manual

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

1. Introducción
 2. Tipos de servicio según la fórmula de restauración
 3. Aplicación de técnicas sencillas de servicio en mesa de desayunos, almuerzos y cenas
 4. El servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones
 5. Características específicas de los servicios tipo bufé y servicios a colectividades
 6. Formalización de comandas sencillas
 7. Aplicación de técnicas básicas de atención al cliente
 8. Aplicación de modalidades sencillas de facturación y cobro
 9. Resumen
- Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 2 Realización de tareas posteriores al servicio en el área de consumo de alimentos y bebidas

1. Introducción
2. Tipos y modalidades de postservicio

3. Secuencia y ejecución de operaciones de postservicio según tipos y modalidades
4. Resumen
Ejercicios de repaso y autoevaluación

Capítulo 3 Participación en la mejora de la calidad

1. Introducción
2. La calidad
3. Actividades de prevención
4. Control de insumos
5. Procesos para evitar resultados defectuosos
6. Resumen
Ejercicios de repaso y autoevaluación

Bibliografía

Capítulo 1

Servicio de alimentos y bebidas y atención al cliente en restauración

1. Introducción

Un servicio correcto de alimentos y bebidas en restauración implica tener conocimientos tanto de la fórmula de restauración gastronómica a cubrir como de las técnicas de servicio, diferenciando entre los servicios según el rango horario, así como las modalidades relacionadas con la asistencia en las habitaciones, bufé y servicios especiales en colectividades.

Para todo servicio es fundamental el uso de la comanda, debiéndose conocer tanto su recorrido como las distintas modalidades, destacando, además de la comanda tipo, la denominada *retour* y *suite*.

Finalmente, todo servicio requiere de personal especializado, siendo fundamental dominar las técnicas básicas de atención al cliente, así como saber aplicar las modalidades sencillas de facturación y cobro, ofreciendo una imagen de profesionalidad.

2. Tipos de servicio según la fórmula de restauración

Hoy en día se puede decir que la gastronomía se ha convertido en uno de los pilares más importantes de la vida cotidiana. Si se entiende por gastronomía todo aquello que hace referencia al servicio de comidas y bebidas. Es indispensable diferenciar entre los distintos tipos de servicio que existen en relación con la fórmula de restauración en cuestión.

Así pues, resulta evidente decir que el trato al cliente no será el mismo en un establecimiento de comida rápida, en un hotel de lujo o en bufé libre.

Por ello, la labor será, en adelante, saber diferenciar los tipos de servicio y actuar en consecuencia con cada uno de ellos en las diferentes situaciones que se presenten en el trabajo, para poder ofrecer un trato correcto al cliente y conseguir un servicio satisfactorio.

2.1. Fórmulas de restauración

En primer lugar, para conocer los distintos tipos de servicio existentes, se ha de hacer una diferenciación entre las fórmulas de restauración que se conocen, por tanto, a continuación se desarrollarán cada una de ellas, diferenciando entre restauración tradicional, neorestauración y restauración complementaria u hotelera.

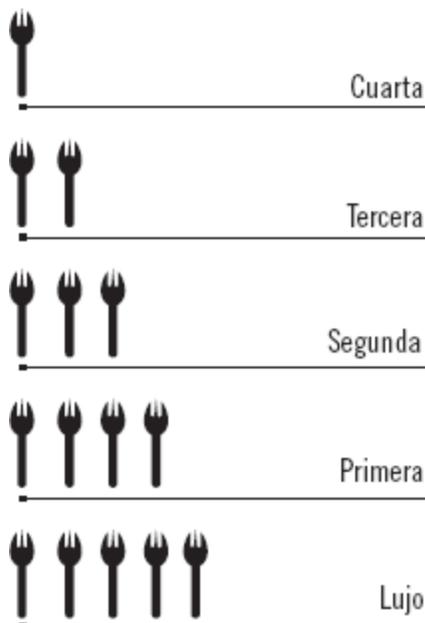
Restauración tradicional

La restauración tradicional, encuadra al restaurante tradicional, cafeterías y café-bares.

Restaurante tradicional

Se entiende por restaurante como el local o establecimiento destinado a la venta de comida y bebida que va a ser consumida en el mismo local. Se ha de excluir de este término a las cafeterías, comedores escolares o de empresa, o comedores de hoteles, como establece la normativa hotelera.

Hoy día, existen cinco categorías distinguidas por una serie de tenedores colocados uno al lado del otro, mediante las que se clasifican los restaurantes; estas categorías serían las siguientes:



En un restaurante de servicio tradicional en mesa, se encuentran diferentes tipos de servicio con un denominador común: el camarero es el encargado de llevar a la mesa el plato que el cliente ha elegido.

A lo largo de la historia de la gastronomía, han ido sucediendo distintos tipos de servicio que se adecúan a cada tipo de comensal, en consecuencia con sus exigencias. Por ello, se distinguen varios tipos:

- **Servicio emplatado.** También conocido como servicio a la americana. Se caracteriza porque los platos salen de la cocina totalmente terminados y directamente hasta el comensal. Es el servicio más utilizado en la actualidad, ya que es una forma rápida y sobre todo cómoda para el cliente. Se sirve siempre por la derecha. En algunos restaurantes de alto nivel, todavía se pueden encontrar este servicio ofrecido con campana, que sigue siendo de las formas más románticas y curiosas de servir un plato.



Camarero sirviendo plato con campana

- **Servicio a la francesa.** El camarero presenta los alimentos por la izquierda y es el propio comensal el que se sirve directamente en su plato, con la comida se presentan también los cubiertos para tal fin. Es un servicio lento y que prácticamente está en desuso.
- **Servicio a la rusa.** Es en el que el camarero prepara los alimentos en una mesa auxiliar o guerdón a la vista del cliente para después servirlos. Aunque es un tipo de servicio ciertamente atractivo, ya solo se utiliza en

restaurantes muy exclusivos.

Dentro de esta modalidad se deben destacar los platos que se deben terminar delante del cliente, como por ejemplo, algún asado que precise ser trinchado, o pescados asados que deben ser desespinados ante el comensal.

También es preciso citar el servicio a la rusa que se realiza mediante la terminación de platos en *rechaud*, que es un dispositivo que se coloca en la mesa auxiliar y que permite la terminación de los platos en caliente delante del comensal. El *rechaud* se utiliza para dar un toque de espectacularidad a ciertos platos como los flambeados o la terminación de otros que no precisan de una gran elaboración.

- **Servicio a la inglesa.** El camarero presenta los alimentos por la izquierda al comensal en una fuente, y utilizando los cubiertos apropiados le sirve directamente en su plato. Es un servicio algo más rápido que a la francesa pero aún resulta un tanto pesado, por lo que también está en declive.

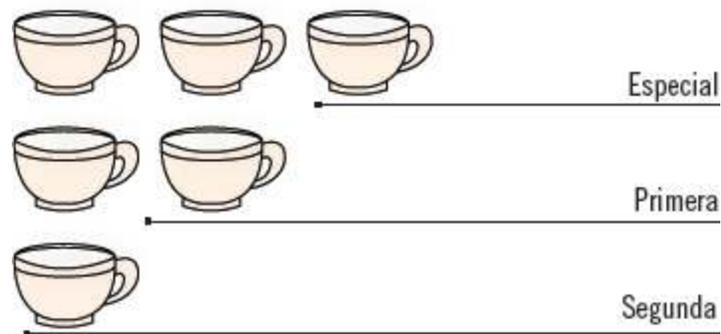


Tanto el servicio a la inglesa como a la francesa denotan una gran profesionalidad del personal de servicio y aunque en declive, es común en el servicio de eventos de gran categoría.

- **Servicio en gueridón.** El gueridón es una mesa auxiliar que sirve de apoyo en las labores del camarero. Se parece mucho al servicio a la rusa. La diferencia es que el camarero presenta primeramente la fuente o el plato con los alimentos, que ya vienen preparados de la cocina, entonces se retira al gueridón para porcionar la comida y repartirla entre los comensales.

Cafeterías

Son aquellos establecimientos donde se sirve al público bebidas en general, además de helados, batidos, infusiones etc., además de servir platos fríos o calientes combinados o simples a cualquier hora mientras el establecimiento esté de servicio. Al igual que los restaurantes, también tienen una clasificación distintiva que se contempla, en este caso, mediante tazas; esta clasificación es la siguiente:



El servicio en las cafeterías se realiza en la mayoría de los casos, en la barra o mediante un mostrador, lo que hace que el trato al cliente sea más cercano y discernido, aunque no por ello menos correcto.

Las cafeterías son el elemento perfecto para ofrecer un servicio rápido al cliente y que se adecúa a los tiempos que corren.



Importante

La clasificación de los establecimientos de restauración ha pasado a ser responsabilidad de las comunidades autónomas, pudiendo cambiar tanto la asignación de las categorías como las características asignadas a cada una de ellas.

Café-bares

En este grupo, se encuentran establecimientos tales como: cafés, bares, tascas, pubs, discotecas, salas de fiesta, etc. El servicio en este tipo de locales se realiza, al igual que en las cafeterías, mediante la barra.

No precisa del servicio de comida, aunque en ciertos lugares es habitual que se sirvan tapas, bocadillos o platos sencillos para lo que se acogen a la licencia de cafetería a efectos legales.

Neorestauración o restauración moderna

Se trata del conjunto de establecimientos que nacen con la determinación de cubrir las necesidades alimenticias de la sociedad actual que, desde hace varios años, está muy condicionada por la falta de tiempo, y que permite cierta flexibilidad en los horarios de las comidas, encontrando la solución a la apretada vida laboral o estudiantil que acompaña en la actualidad. Lo cierto es que, hoy día se

puede encontrar casi cualquier producto que se necesite a cualquier hora.

A estos efectos, para cubrir las exigencias de los diversos tipos de clientes que coexisten en el mundo, se encuentran varios tipos de establecimientos. Estos se describen a continuación.

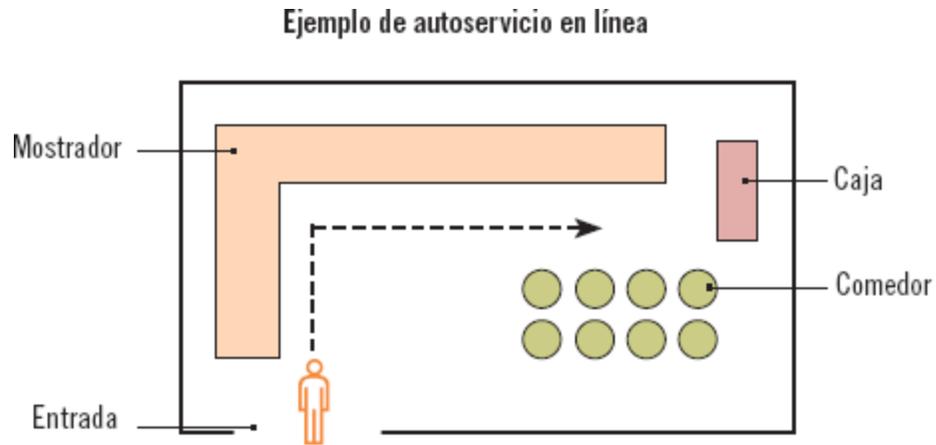
Autoservicio

Esta fórmula de restauración está caracterizada porque es el propio cliente es el que elige y se sirve la comida y la lleva a la mesa donde será degustada. Es un sistema rápido y sobre todo económico, ya que se requiere bastante menos personal.

Dentro de esta modalidad se encuentran varias formas de autoservicio, como:

- **Autoservicio en línea.** Este sistema se compone de una serie de mesas o mostradores equipados para que los alimentos se mantengan fríos o calientes en cada caso. Están dispuestos en línea, donde los comensales pueden ver los platos dispuestos consecutivamente. De esta manera, se forma una cadena que empieza con la recogida de la bandeja, donde el cliente transportará su comida, junto con los cubiertos, servilletas, etc. Una vez recogidos los cubiertos, comienza la elección de la comida; primero los platos fríos, ensaladas y entrantes calientes, seguidamente segundos platos y por último los postres y las bebidas frías y calientes. Todo ello será transportado en la bandeja que se arrastra por unos soportes situados en la trayectoria de la sucesión de platos, y que termina

en la caja donde se contabiliza el total de la comida elegida y se paga.

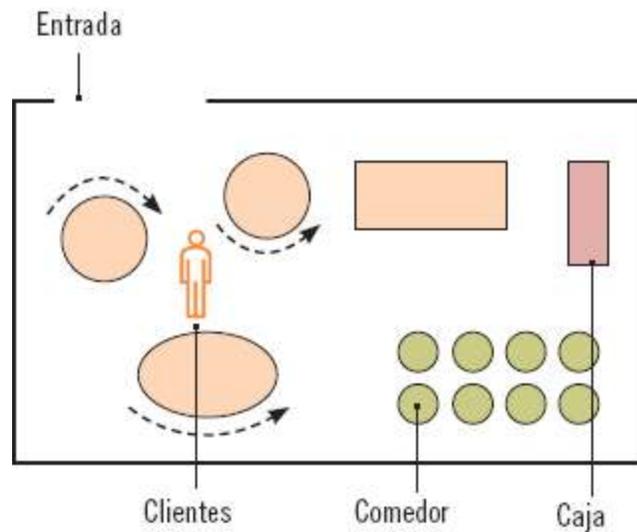


- **Autoservicio en islas.** Se diferencia del anterior en la disposición de los mostradores que también están acondicionados para la conservación de los alimentos en perfecto estado.

En este caso, se dispone de una serie de islas por el local de manera que cada una de ellas recoge un grupo de alimentos. Así, por ejemplo, se encuentra un mostrador en isla para ensaladas, otro para bocadillos, otro para los postre, etc.

Este sistema responde al problema de tránsito en la distribución de los mostradores en línea haciendo que el servicio sea mucho más dinámico y fluido. De igual manera, una vez cargada la comida en la bandeja se pasa al comedor y en esta intersección es donde está situada la caja donde se contabiliza la comida y se paga.

Ejemplo de autoservicio en isla



En ambos casos la variedad de platos en este tipo de restauración no suele ser muy extensa, dependiendo de la calidad del establecimiento, no obstante es una fórmula muy solicitada, ya que es una forma de comer bastante económica.

El bufé

Se trata de un tipo de servicio en el que los alimentos se encuentran expuestos de forma muy llamativa generalmente en una sola mesa con la comida presentada a varias alturas, donde el cliente ve y elige los platos que más le apetecen. Puede ser frío, caliente o mixto y los platos suelen ser elaborados de manera que resulte fácil de coger y de comer para los comensales.

Es prácticamente igual que un autoservicio con la salvedad de que los platos que se preparan son decorados con habilidad e ingenio para que resulten atractivos y muy apetecibles para el cliente.

El bufé se ha convertido casi en un arte no solo de la decoración de los alimentos en sí, sino también en la forma de embellecer las mesas, utilizando centros de diversa naturaleza, como flores, frutas, etc., o incluso pilares de elevación, donde resaltar aún más los alimentos, cestos de mimbre, diferentes vajillas, todo ello con el fin de dar colorido y sensación de frescura en las mesas.



El servicio de bufé deberá garantizar la seguridad de los alimentos, dotando a las islas de sistemas de calor y frío.

Siempre ha sido una fórmula muy utilizada, por ejemplo, para recepciones y comidas informales de la alta aristocracia europea. Sin embargo, en España es una solución relativamente joven. Comienza a extenderse entre los españoles gracias a la popularización de ciertos hoteles y restaurantes influenciados por la gastronomía europeísta más clásica. Así, en muchos de estos establecimientos se encuentran diferentes tipos de bufés especializados para cada comida; desayunos, almuerzos y cenas.



Importante

El servicio de bufé debe garantizar la seguridad e inocuidad de los alimentos expuestos, presentando los productos o elaboraciones frías una temperatura inferior a los 4 °C y las calientes una temperatura superior a 70 °C.

El cóctel

Se trata de un tipo de servicio en el que el cliente come de pie. Los alimentos se pasan en bandejas entre los clientes y son estos los que escogen el alimento que quieren degustar, no obstante la comida puede estar expuesta en mesas. Como norma general, se sirven aperitivos y canapés de forma que el comensal no tenga que usar cubiertos, o en tal caso una simple cucharilla o un pequeño tenedor.

De igual manera, la bebida también se pasa entre los clientes o invitados de manera que a la vez que cogen una bebida nueva, puedan soltar sobre la bandeja del camarero la que ya tienen vacía.

Esta fórmula es muy utilizada en recepciones de invitados a fiestas y ceremonias o para una inauguración de cualquier establecimiento sea del tipo que sea.

El cóctel es un servicio muy rápido y no requiere una gran preparación previa, ya que en la mayoría de los casos la comida ya viene elaborada del restaurante o *catering* encargado, y solo se precisan unas mesas para

el montaje de las bandejas con los alimentos y las bebidas.



El servicio de cóctel puede incluir elaboraciones frías y calientes, dulces o saladas, todo ello atendiendo a la finalidad de su servicio.

Drug-store

Es una fórmula de restauración en la que el cliente tiene la oportunidad de comprar comida que está expuesta en vitrinas y consumirla en el propio local. Estos alimentos pueden estar previamente elaborados, listos para calentar y servir o incluso, preparados al momento a la vista del cliente. Se trata en cualquier caso de un tipo de comida sencilla y fácil de concebir.

En estos establecimientos es habitual encontrar también otro tipo de productos, no alimenticios, tales como libros, música, películas etc., con la ventaja también de que son accesibles hasta altas horas de la madrugada o incluso toda la noche.

Fast-food

Este sistema de restauración se basa en que el cliente tiene la posibilidad de conseguir la comida de una forma muy rápida, bien para comerla en el propio local o bien para llevársela. Incluso algunos de estos restaurantes ofertan el servicio a domicilio.

Entre otras, algunas de las características más destacables son:

- La comida que se sirve suele ser diversa aunque sistemática, de hecho la mayoría están especializados en un solo tipo de elaboraciones básicas como hamburguesas, pizzas, bocadillos, etc., de los cuales hacen su propio distintivo.
- Tanto los cubiertos para comer en el propio restaurante o los que ofrecen para llevar son desechables.
- La producción está totalmente optimizada para conseguir que el servicio sea lo más rentable posible. Se utiliza la llamada producción en cadena, donde todos los elementos del servicio están interconectados entre sí, desde el pedido hasta la recepción de la comida por parte del cliente, que puede, en cierta medida, ver desde el mostrador todo el proceso.
- El servicio es tan simple que se prescinde incluso de los camareros que sirven las mesas, siendo el propio cliente el que transporta la comida y el que después recoge su mesa, que aunque no es obligatorio, se ha convertido en un hecho de civismo. Se puede decir, que los costes en personal también están reducidos al máximo.
- Muchos de estos restaurantes de comida rápida son franquicias con miles de establecimientos repartidos por el mundo, lo que hace que sean aún más rentables, puesto que centralizan su

producción en centros logísticos donde se unifican las compras, se elaboran parte de los productos a gran escala y luego se reparten a los distintos puntos de venta.

- Toda esta política de restauración hace que, sin tomar como referencia una mala calidad de los productos, los costes de producción sean muy bajos, por lo que el precio de venta al público sea también mínimo.
- Es habitual que en este tipo de restaurantes la comida vaya agrupada en menús enumerados o con un llamativo nombre propio donde se ofrecen los complementos a la elaboración principal, tales como patatas fritas o ensalada, la bebida y el postre.
- Los distintos menús ofrecidos, con los ingredientes que llevan y el precio, suelen aparecer en un gran cartel en el mostrador donde el cliente solo tiene que elegir el tamaño que más le satisfaga. Se consigue así la eliminación de cartas y la consecuente demora en la elección del producto.



Ejemplo de menú de hamburguesa, patatas y bebida

Este tipo de restaurantes, se han convertido en locales de una importancia muy relevante en cuanto a

la organización de la vida laboral, ya que son lugares muy asequibles y rápidos para satisfacer las necesidades más básicas: como comer. De hecho son abalados por la muchedumbre, gracias a importantes campañas publicitarias, habiendo conseguido no menos detractores que consideran que estos restaurantes de comida rápida se sitúen por debajo del umbral de lo que se conoce como una alimentación sana.



Recuerde

La política interna de cada empresa hostelera es la encargada de dictaminar cuál es el tipo de servicio que quiere ofrecer al cliente, pero las nuevas tendencias las obligan en cierta manera a optimizar los recursos humanos para responder a la demanda actual.

Take away

Se trata de una fórmula de restauración muy requerida en la actualidad. Este tipo de establecimientos sirven una variedad más o menos amplia de comida para llevar. Los alimentos se encuentran expuestos en vitrinas, habiendo como norma general varios primeros platos, segundos, aperitivos o incluso postres. El menaje que utilizan suelen ser recipientes desechables de papel de aluminio, cartón plastificado o polietileno, aunque últimamente la tendencia en alza es servir los alimentos envasados al vacío.

El *take away* es un recurso fácil para solventar el problema de cocinar en casa que, por el motivo que sea,

es una práctica en progresivo declive.



El ritmo de vida actual, hace que esta modalidad sea una de las que presenta un mayor auge en los últimos años.

Vending

En este grupo, se encuentran alimentos como bocadillos, sándwiches, helados, frutos secos, *snacks*, etc., que se encuentran expuestos en máquinas expendedoras, donde el cliente solo tiene que introducir el dinero y elegir el producto que desea.

Hoy en día se puede encontrar casi cualquier producto que se precise en este tipo de puntos de venta, de hecho, últimamente se han empezado a comercializar incluso producto de 5.^a gama, que son platos ya elaborados, envasados al vacío listos para calentar o servir.



El servicio 24 horas, el bajo coste de personal y las nuevas modalidades de conservación y regeneración hacen que esta modalidad de servicio esté cada vez más extendido. (© Fotografía: Tata Chen / Shutterstock.com)

Restauración temática

Es una fórmula de restauración en la que se incluye un elemento de animación o entretenimiento más allá del simple servicio de comidas y bebidas en el local. En este tipo de restaurantes el cliente puede sentarse a disfrutar de una cena mientras discurre un espectáculo del tipo que sea, danza, música en directo, etc.

Dentro de este grupo se pueden incluir aquellos locales en los que es la propia plantilla la que ameniza la estancia del cliente, se trata de los *show barmans* o cualquier otro tipo de personal capacitado para realizar alguna actividad fuera del simple hecho de servir comidas o copas.

Se considera también restauración activa aquellos locales que giran en torno a algún tipo de forma de vida, como por ejemplo restaurantes fundados en honor a un cantante, un tipo de música o una marca de coche.



Sabía que...

Existe un restaurante en Madrid llamado el Café de la Ópera donde la plantilla se compone de auténticos cantantes líricos que amenizan con sus voces las cenas a la vez que sirven la comida.

La restauración informal

Dentro de este grupo se encuentran restaurantes que son una mezcla entre los *Fast-foods* y los restaurantes temáticos. Son lugares extendidos mundialmente gracias a las franquicias. Se alterna comida más o menos elaborada con presentaciones cuidadas y una decoración muy característica que es la reseña de la propia marca.

Este tipo de establecimientos se han ido afianzando en la sociedad desde hace pocos años atrás. Sin embargo, se han convertido en auténticos centros de ocio, pues combinan a la perfección su monoproducción con una temática creada alrededor para su promoción. Recrean ambientes diferentes de la época, como un restaurante del viejo oeste, o de lugares lejanos y atractivos y aparentemente inaccesibles para la gente de a pie, como un plató de cine al más puro estilo de Hollywood.

Estos restaurantes temáticos se han convertido, al igual que los *fast-food*, en un pilar importantísimo de la gastronomía mundial. Gracias a las franquicias y a importantes campañas de publicidad, se sabe de antemano lo que se va a comer y cómo será el restaurante, se esté en New York o Tokio.